BADAN POM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI POM DI BENGKULU

JL. DEPATI PAYUNG NEGARA KM. 13 NO. 29 KOTA BENGKULU

2026

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Standar Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pelaku usaha, dan pemangku kepentingan di bidang pengawasan obat dan makanan. Standar pelayanan ini disusun untuk memberikan kepastian, transparansi, serta kemudahan dalam memperoleh layanan secara profesional dan akuntabel.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dokumen ini diharapkan menjadi pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kami berharap Standar Pelayanan Publik ini dapat menjadi landasan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan berintegritas serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu. Masukan dan saran dari masyarakat akan terus kami harapkan sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Bengkulu, 27 Maret 2026
Kepala Balai POM di Bengkulu

KODON TARIGAN

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

NOMOR : HK.02.02.2B.03.26.33 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

Menimbang : Bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat 1 Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu tentang Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5037);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nomor 2 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 tahun 2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151)

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko SubSektor Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan standar pelayanan publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Kedua : Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada dictum kesatu terdiri atas :

a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
b. Pengujian obat dan makanan
c. Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
d. Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
e. Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

f. Pelayanan Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
g. Pelayanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
h. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan (SKI)
i. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (SKE)

Ketiga : Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada dictum kedua merupakan acuan bagi :
a. Organisasi penyelenggara;
b. Masyarakat; dan
c. Aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bengkulu
Pada Tanggal 27 Maret 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

KODON TARIGAN

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2
DAFTAR ISI 5
DAFTAR LAMPIRAN 6
STANDAR PELAYANAN PUBLIK 7
BAB I. PENDAHULUAN 7
A. Latar Belakang 7
B. Tujuan dan Sasaran Pelayanan 9
C. Ruang Lingkup 9
D. Dasar Hukum 10
BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN 13
A. Lokasi Pelayanan 13
B. Jadwal Pelayanan 14
C. Layanan Khusus 15
D. Jumlah Petugas Pelaksana Penyelenggara Pelayanan 15
E. Kompetensi Petugas Pelaksana Penyelenggara Pelayanan 16
F. Tempat Pelayanan 16
G. Maklumat Pelayanan 17
H. Pengawasan Internal 17
I. Jaminan Pelayanan 17
J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan 18
K. Kompensasi Pengguna Pelayanan 19
L. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelanggara Pelayanan 19
M. Inovasi Pelayanan Publik 20
BAB III. PENGADUAN MASYARAKAT 21
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat 21
B. Pencatatan 22
C. Pengelolaan Pengaduan 22
BAB IV. MONITORING DAN EVALUASI 23
A. Monitoring 23
B. Evaluasi 23
C. Indikator Evaluasi 23
BAB V. PENUTUP 24

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR LAMPIRAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN BALAI POM DI BENGKULU 26
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN BALAI POM DI BENGKULU 34
STANDAR PELAYANAN PUBLIK REKOMENDASI SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK 47
STANDAR PELAYANAN PUBLIK REKOMENDASI SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP 55
STANDAR PELAYANAN PUBLIK REKOMENDASI SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK (CPKB)..... 63
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA..... 71
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)..... 79
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR 89
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR..... 104

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), setiap instansi pemerintah dituntut untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi bagian penting dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi, khususnya pada pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Salah satu indikator utama dalam pembangunan Zona Integritas adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang berfokus pada kemudahan akses layanan, kepastian waktu layanan, transparansi biaya, serta penguatan mekanisme pengaduan masyarakat.

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu sebagai Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan memiliki tugas melaksanakan pengawasan obat dan makanan di wilayah Provinsi Bengkulu. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Balai POM di Bengkulu juga menyelenggarakan berbagai pelayanan publik kepada masyarakat, pelaku usaha, dan pemangku kepentingan lainnya, antara lain pelayanan informasi publik, layanan konsultasi, layanan pengaduan masyarakat, layanan sertifikasi dan perizinan, serta layanan pengujian laboratorium.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Balai POM di Bengkulu memiliki kewajiban untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Badan Pengawas Obat dan Makanan, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Standar pelayanan tersebut menjadi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat.

Selain sebagai kewajiban regulasi, penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan juga merupakan salah satu upaya strategis Balai POM di Bengkulu dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Melalui standar pelayanan yang jelas dan terukur, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat integritas pegawai, mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Balai POM di Bengkulu.

Berdasarkan hal tersebut, Balai POM di Bengkulu menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta sebagai komitmen dalam mewujudkan pelayanan prima dan mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di lingkungan Balai POM di Bengkulu.

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Standar pelayanan menjadi instrumen penting untuk memastikan adanya kepastian prosedur, waktu, biaya, serta mekanisme pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik juga merupakan bagian dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Pelayanan publik yang transparan, mudah diakses, dan bebas dari praktik korupsi menjadi indikator penting dalam penilaian WBK. Oleh karena itu, setiap unit kerja dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu sebagai Unit Pelaksana Teknis Badan POM memiliki tugas melaksanakan pengawasan obat dan makanan serta menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat dan pelaku usaha. Pelayanan tersebut meliputi layanan informasi, konsultasi, pengaduan masyarakat, serta layanan teknis lainnya yang berkaitan dengan pengawasan obat dan makanan. Dalam pelaksanaannya, Balai POM di Bengkulu berkewajiban menyusun dan menerapkan standar pelayanan sesuai Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Badan Pengawas Obat dan Makanan.

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Penyusunan Standar Pelayanan Balai POM di Bengkulu merupakan bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel serta mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Melalui standar pelayanan yang jelas dan terukur, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat integritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Bengkulu.

B. Tujuan dan Sasaran Pelayanan

a. Tujuan

Penyusunan Standar Pelayanan Balai POM di Bengkulu bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, serta mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).

b. Sasaran

Terwujudnya kepastian waktu pelayanan, transparansi biaya layanan, peningkatan kepuasan masyarakat, dan dukungan terhadap pembangunan Zona Integritas menuju WBK.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan BPOM di Bengkulu, meliputi:

1. Dasar Hukum;
2. Jenis Pelayanan;
    a. Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen,
    b. Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan;
    c. Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
    d. Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
    e. Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
    f. Pelayanan Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
    g. Pelayanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
    h. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan (SKI)
    i. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (SKE)
3. Sarana dan Prasarana:
4. Jaminan Pelayanan;
5. Kompetensi Pelaksana
6. Pengawasan Internal;
7. Jumlah Pelaksana;
8. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
9. Evaluasi Kinerja Pelayanan, dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

10. Maklumat Pelayanan.

D. Dasar Hukum

a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
d. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomo25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 No. 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia N0. 5357);
e. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
f. Peraturan Presiden No. 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 No. 180);
g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
h. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
j. Peraturan Menteri Negara Pendayunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik.
k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
l. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Publik Nasional;
m. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
n. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2024 tentang Batas Cemaran dalam Kosmetik;
p. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Pengawas obat dan Makanan;

q. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
r. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Persyaratan Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan;
s. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
t. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pencabutan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan
u. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
v. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2026 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba Dalam Pangan Olahan;
w. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2023 Tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Bahan Alam;
x. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
y. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
z. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
aa. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan;
bb. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 100);
cc. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
dd. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
ee. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;

ff. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

gg. Keputusan Kepala Badan POM No. 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian;

hh. Pedoman Menpan RB No. 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Pelaksanaan Pelayanan di BPOM di Bengkulu dilaksanakan melalui tatap muka baik di Kantor Balai POM di Bengkulu, Mall Pelayanan Publik dan jemput bola, melalui media telepon, email, surat, hotline/whatsapp dan media sosia, ruang tamu virtual serta layanan khusus.

A. Lokasi Pelayanan

Lokasi Pelayanan di BPOM di Bengkulu :

1) Kantor Depati Payung Negara Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu :
   a. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan;
   b. Layanan Pengujian Obat dan Makanan
   c. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
   d. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
   e. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB);
   f. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika;
   g. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
   h. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan (SKI)
   i. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (SKE)

2) Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu
   a. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA.
   b. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Ruang Tamu Virtual.

3) Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah
   a. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA.
   b. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Ruang Tamu Virtual.

4) Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Utara
   a. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA.
   b. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Ruang Tamu Virtual.

5) Mall Pelayanan Publik Kabupaten Seluma
   a. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA.
   b. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Inovasi Ruang Tamu Virtual.

B. Jadwal Pelayanan

Telepon/Datang Langsung

a. Senin-Kamis : pukul 07.30 - 16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)
b. Jumat : pukul 07.30 - 16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)
c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

Untuk pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait dilaksanakan dihari

Sabtu- Minggu : pukul 08.00 – 16.00 WIB.

d. MPP

Kota Bengkulu : Setiap hari Senin-Jumat pukul 08.00-15.00 (tanpa jeda istirahat) melalui ruang tamu virtual

Kab. Bengkulu Tengah : Setiap hari Senin-Jumat pukul 08.00-15.00 (tanpa jeda istirahat) melalui ruang tamu virtual

Kab. Bengkulu Utara : Setiap hari Senin-Jumat pukul 08.00-15.00 (tanpa jeda istirahat) melalui ruang tamu virtual

Kab. Seluma : Setiap hari Senin-Jumat pukul 08.00-15.00 (tanpa jeda istirahat) melalui ruang tamu virtual

Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Datang Langsung

No.	Hari	Seragam	
		Wanita	Pria
1.	Senin	Seragam Biru Navy dilengkapi dengan Syal	Seragam Biru Navy dengan Ikat kepala batik
2.	Selasa	Seragam Coklat Khaki dilengkapi dengan Syal	Seragam Coklat Khaki dengan Ikat kepala batik
3.	Rabu	Seragam Atasan Putih dilengkapi dengan Syal dan bawahan Coklat Khaki	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki dengan Ikat kepala batik
4.	Kamis	Seragam Batik BPOM dengan Syal	Seragam Batik BPOM dengan Ikat kepala batik
5.	Jumat	Batik Bebas dengan Syal	Batik Bebas dengan Ikat kepala batik

Telepon/Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/Email/Website/Media Sosial/

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

a. Senin-Kamis : 07.30 – 16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)
b. Jumat : 07.30 – 16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)
c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional:
Pelayanan pada kondisi tertentu yang membutuhkan penanganan cepat (kasus keracunan/ kasus kepolisian).

C. Layanan Khusus

Layanan khusus dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM dan/atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan lainnya. Layanan khusus dapat dilakukan di luar jam kerja dan diluar hari kerja, layanan khusus meliputi:

1) Food security (layanan 24 jam)
2) Kejadian Luar Biasa (KLB) keracunan pangan dan Tim Reaksi Cepat (TRC)
3) Kasus tertentu
4) Pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi, serta Penyuluhan dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi

D. Jumlah Petugas Pelaksana Penyelenggara Pelayanan

1. Kantor Depati Payung Negara Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu
   a. Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan : 5 orang
   b. Petugas penerima sampel Pihak ke-III : 2 orang
   c. Petugas pengujian sampel : 33 orang
   d. Sertifikasi*: 2 orang
   *(CDOB, CPOTB secara bertahap, SPA CPKB, Rekomendasi pemohon notifikasi kosmetik, izin penerapan CPPOB, SKI dan SKE)
2. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu
   Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan serta pengujian Obat dan Makanan : Layanan mandiri melalui komputer yang terhubung dengan petugas secara daring
3. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah
   Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan serta pengujian Obat dan Makanan : Layanan mandiri melalui komputer yang terhubung dengan petugas secara daring
4. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara.
   Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan serta pengujian Obat dan Makanan : Layanan mandiri melalui komputer yang terhubung dengan petugas secara daring
5. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Seluma, Jl. Raya Bengkulu-Manna KM 58 Simpang enam Tais Kabupaten Seluma.
   Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

dan Makanan serta pengujian Obat dan Makanan : Layanan mandiri melalui komputer yang terhubung dengan petugas secara daring

E. Kompetensi Petugas Pelaksana Penyelenggara Pelayanan

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan (khusus petugas pengujian).

F. Tempat Pelayanan

a. Kantor Depati Payung Negara Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu

- Nomor Telepon : (0736) 53993
- Fax : (0736) 53988
- Email : bpom_bengkulu@pom.go.id
- Subsite : https://bengkulu.pom.go.id/
- Whatsapp 0811 7389 062
- Twitter : @bpombengkulu
- Instagram : bpom.bengkulu
- Facebook : Balai POM di Bengkulu
- Youtube : Balai POM di Bengkulu
- Ruang Tamu virtual
  ID Zoom 4394164589
  Password : CEKKLIK
- Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
- HaloBPOM 1500533
- Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):
  - HP: 0811-7316-570
  - Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com
  - Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU
  - Kotak pengaduan “Adumas”
- Kota Saran elektronik : https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU

b. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu

- Nomor Telepon Kantor : 083809472006
- Nomor Telepon Petugas : 08117389062

c. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah

- Nomor Telepon Kantor : -
- Nomor Telepon Petugas : 08117389062

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

d. Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara.
   - Nomor Telepon Kantor : -
   - Nomor Telepon Petugas : 08117389062

e. Mall pelayanan publik di Kabupaten Seluma di Jalan Raya Bengkulu-Manna Km 58 Simpang enam Tais, Bengkulu
   - Nomor Telepon Kantor : 085373351963
   - Nomor Telepon Petugas : 08117389062

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala BPOM di Bengkulu. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan BPOM di Bengkulu. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam Lampiran 10 dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan BPOM di Bengkulu.

H. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

I. Jaminan Pelayanan

Jenis pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang terdiri atas:

1	Jenis Pelayanan	:	Jenis Pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 20 tahun 2022 tentang standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Waktu penyelesaian	:	Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3.	Biaya/tarif	:	Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali
4.	Produk layanan	:	Produk layanan di Balai POM Bengkulu yang telah ditetapkan berupa : 1. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan; 2. Layanan Pengujian Obat dan Makanan 3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB); 4. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB); 5. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB); 6. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika; 7. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) 8. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan (SKI) 9. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (SKE)

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Setiap pemohon yang mengajukan pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu berhak memperoleh perlakuan yang profesional, adil, dan bermartabat, serta dijamin mendapatkan rasa aman, terlindungi dari potensi bahaya, tekanan, maupun risiko ketidakpastian. Pelayanan diberikan secara transparan, akuntabel, dan konsisten, sehingga pemohon terhindar dari keragu-raguan dalam proses pelayanan serta memperoleh kepastian prosedur, waktu, dan hasil layanan yang diberikan.

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

K. Kompensasi Pengguna Pelayanan

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan yang tidak memperoleh layanan sesuai dengan Standar Pelayanan pada BPOM di Bengkulu, contohnya antara lain:

1) Pelanggan diperlakukan secara tidak adil;
2) Pelanggan tidak dilayani oleh petugas pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung;
3) Pelanggan mendapatkan perlakuan kasar dan tidak sopan dari petugas pelayanan publik;
4) Waktu respon pelayanan publik dan waktu pelayanan publik* tidak sesuai standar pelayanan publik BPOM di Bengkulu

*Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi trouble alat laboratorium yang terjadi tanpa disengaja, dan/atau Pemohon (pelanggan) yang tidak melengkapi persyaratan diantaranya tidak terpenuhinya kelengkapan data pemohon, berkas surat permohonan, bukti bayar pengujian sampel.

Pemberian kompensasi kepada penerima layanan dapat berupa :

1) Pemberian cindera mata atau minuman gratis dari Balai POM di Bengkulu;
2) Prioritas untuk pelayana berikutnya; Pengantaran produk layanan ke tempat pelanggan

L. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelanggara Pelayanan

a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), *front office*
b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka
c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel
d. Standar Pelayanan berupa buku, atau media cetak lainnya dan Standar Pelayanan dalam huruf braille
e. Area bermain anak
f. Area baca
g. Kacamata baca
h. Ruang Laktasi
i. Ruang Pengaduan
j. Ruang Pelayanan informasi publik
k. Ruang tenang
l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out);
m. Kotak Saran
n. Komputer dengan printer dan fotokopi.
o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat
p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas
q. Musholla
r. Jalur Khusus Difabel
s. Kursi Roda, tongkat dan kruk
t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel
u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan
v. Wifi gratis

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

w. Charging Station
x. Referensi
y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas)
aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan
bb. Kantin Kejujuran (produk UMKM)
cc. Kotak P3K

M. Inovasi Pelayanan Publik

a. Suling Bambu yang dilaksanakan One Day Service (ODS) untuk sampel Ganja dan Shabu-Shabu.
b. Ruang Tamu Virtual, yaitu layanan pemberian informasi obat dan pengaduan melalui aplikasi zoom meeting dengan ID Zoom : 4394164589, Password : CEKKLIK
c. Percaya Juara & Percaya Juara Keren, merupakan layanan jemput bola Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) melalui Inovasi PERCAYA JUARA (Pria Perempuan Mencari Upaya Menuju Sejahtera) dan PERCAYA JUARA KEREN (Pria Perempuan Mencari Upaya Menuju Sejahtera Kelompok Rentan).
d. Salam Pramuka, kegiatan Pengawasan Pangan Jajajanan Anak Sekolah yang melibatkan Pramuka di Kota Bengkulu secara aktif. Mulai kegiatan pengawasan dan pengujian hingga penyuluhan terhadap pelaku usaha jajanan anak sekolah, khususnya yang melakukan usaha diluar lingkungan sekolah.
e. Poli Pintar, Inovasi Perpustakaan Keliling Poli Pintar bertujuan untuk meningkatkan akses terhadap bahan bacaan dan literasi khususnya mengenai obat dan makanan.
f. Homecare Obama, yaitu layanan pemberian informasi obat dan pengaduan melalui no HP/WA 08117389062.
g. Scan Barcode

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III. PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Datang Langsung
   a. Kantor BPOM di Bengkulu

      Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29 Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.

   b. Mal Pelayanan Publik

      1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah

         Nomor Telepon Kantor : -

         Nomor Telepon Petugas 08117389062

      2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara.

         Nomor Telepon Kantor : -

         Nomor Telepon Petugas 08117389062

      3) Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu

         Nomor Telepon Kantor 083809472006

         Nomor Telepon Petugas 08117389062

      4) Mall Pelayanan Publik Kabupaten Seluma Jalan Raya Bengkulu-Manna Km 58 Simpang enam Tais, Bengkulu

         Nomor Telepon Kantor 085373351963

         Nomor Telepon Petugas 08117389062

2. Telepon/Fax : 0736 53993 /53993
3. ULPK BPOM di Bengkulu (whatsapp) : 0811-738-9062
4. Hotline pengaduan terkait kinerja pegawai BPOM di Bengkulu melalui Adumas

   Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):

   HP: 0811-7316-570

   Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com

   Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU

   Kotak pengaduan “Adumas”
5. Whistle blowing system: 0811-7316-570 atau https://sangintegritas.po.go.id

   Email : bpom_bengkulu@pom.go.id
6. Media Sosial :

   Twitter : @bpombengkulu

   Instagram : bpom.bengkulu

   Facebook : Balai POM di Bengkulu

   Youtube : Balai POM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7. Kotak Saran: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU
8. Aplikasi BPOM Mobile;
9. Aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N Lapor)
10. Halo BPOM 1500533

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh BPOM di Bengkulu dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidak-tidaknya meliputi kegiatan- kegiatan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke BPOM di Bengkulu
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima (verifikasi data pengaduan yang diterima)
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
4. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi BPOM di Bengkulu
8. Dokumentasi.

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV. MONITORING DAN EVALUASI

Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di BPOM di Bengkulu melalui

A. Monitoring
   1. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;
   2. Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan
   3. Audit Internal Reformasi Birokrasi, dilaksanakan oleh Inspektroat Badan POM setahun sekali
   4. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor BPOM di Bengkulu setahun sekali;
   5. Rekapitulasi Hasil Pelaksanaan kegiatan (RHPK) internal Balai POM di Bengkulu setiap bulan.

B. Evaluasi
   1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;
   2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di Instagram BPOM di Bengkulu.
   3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
   4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap bulan;
   5. Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu setiap tahun;
   6. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
   7. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan;
   8. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Indikator Evaluasi
   1. Standar Pelayanan Publik
   2. Maklumat Pelayanan
   3. Survey Kepuasan Masyarakat
   4. Pengelolaan Pengaduan
   5. Sistem Informasi Pelaksana Pelayanan Publik

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB V. PENUTUP

Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel. Standar pelayanan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi seluruh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini memerlukan komitmen dan dukungan dari seluruh pegawai Balai POM di Bengkulu agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal. Selain itu, evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan akan terus dilakukan guna menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, perubahan regulasi, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan ini, diharapkan Balai POM di Bengkulu dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat integritas penyelenggara pelayanan publik, serta mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Balai POM di Bengkulu

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 1.
Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor : HK.02.02.2B.03.26.33
Tanggal : 27 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN BALAI POM DI BENGKULU

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan, Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan.
4. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu.

B. Layanan Informasi dan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/ fax/ email/ whatsapp/ media sosial/ website.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 07.30- 16.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-16.30 WIB. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. Permintaan informasi extra time (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE termasuk saat operasional mobil keliling. Pelayanan extra time juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak. c. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. d. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait e. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.

BPOM Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan : a. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5.	Produk Pelayanan	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29 Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu. b. Mal Pelayanan Publik 1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah Nomor Telepon Kantor : - Nomor Telepon Petugas : 08117389062 2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara. Nomor Telepon Kantor : - Nomor Telepon Petugas : 08117389062 3) Mall pelayanan kota Bengkulu, Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Nomor Telepon Kantor : 083809472006 Nomor Telepon Petugas : 08117389062 4) Mall Pelayanan Seluma , Jalan Bengkulu-Manna Km 58 Tais, Seluma. Nomor Telepon Kantor : 085373351963 Nomor Telepon Petugas : 08117389062

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c. Telepon : 073653993 / 53988 d. Fax : 073653989 e. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon) f. Ruang Tamu virtual ID Zoom : 4394164589 Password: CEKKLIK g. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik): h. HP: 0811-7316-570 i. Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com j. Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU k. Kotak pengaduan “Adumas” l. Email : bpom_bengkulu@pom.go.id m. Facebook : Balai POM di Bengkulu n. Instagram : @bpom.bengkulu o. Twitter : @bpombengkulu p. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) q. Halo BPOM 1500533

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Mentri PANRB Nomor 5 tahun 2025 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; e. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Informasi Publik; f. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pengawas Obat dan Makanan; g. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sub Sektor Obat dan Makanan; i. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; k. Keputusan Sestama Badan POM Nomor HK.02.02.2.02.25.11 tahun 2025 tentang pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; l. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan POM Nomor

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		HK.02.02.22.07.25.54 Tahun 2025 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; m. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan POM Nomor HK.02.02.22.07.25.59 Tahun 2025 tentang Daftar Informasi yang dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), *front office* b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing. d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Area baca g. Kacamata baca h. Ruang Laktasi i. Ruang Pengaduan j. Ruang Pelayanan informasi public k. Ruang tenang l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out); m. Kotak Saran n. Komputer dengan printer dan fotokopi. o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas q. Musholla r. Jalur Khusus Difabel s. Kursi Roda, tongkat dan kruk t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan v. Wifi gratis w. Charging Station x. Referensi y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas) aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		bb. Kantin Kejujuran (produk UMKM) cc. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas : 1. Jenis pelayanan; 2. Waktu penyelesaian; 3. Biaya/tarif; 4. Produk layanan Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada c. masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

	Keselamatan Pelayanan	untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1). Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali. 3). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap bulan; 5). Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun; 6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 1. Alur Layanan Informasi dan Pengaduan

Ditetapkan di Bengkulu
Pada Tanggal 27 Maret 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU,

KODON TARIGAN

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 2.
Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor : HK.02.02.2B.03.26.33
Tanggal : 27 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN BALAI POM DI BENGKULU

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

1. Laporan Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi tentang bahan yang diuji baik menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
2. Amandemen Sertifikat/Laporan Pengujian diterbitkan apabila ada kekurangan parameter uji yang belum dilaporkan atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau merubah kesimpulan.
3. Laboratorium Pengujian adalah Laboratorium yang melaksanakan pemerikasaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu obat.
4. Sampel adalah benda/barang yang diperlukan untuk proses pengujian.
5. Sertifikat Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur atau informasi tentang bahan yang diuji seluruh parameter berkesesuaian dengan monografi atau persyaratan standar baik dengan menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
6. Pengujian adalah kegiatan teknis yang terdiri atas penetapan, penentuan satu atau lebih sifat atau karateristik dari suatu produk.
7. Pengujian Secara Sederhana adalah Pengujian tanpa atau dengan Instrumen sederhana yang memberikan hasil pengukuran secara langsung tanpa interpretasi ganda.
8. Pengujian dengan Perlakuan adalah pengujian yang memerlukan proses terlebih dahulu (misal: Pemisahan melalui Ekstraksi) sebelum dilakukan pengukuran.
9. Pengujian Kualitatif Cemaran Mikrobiologi adalah pengujian cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan keberadaan mikroba (negatif/positif)
10. Pengujian Kuantitatif Cemaran Mikrobiologi adalah Pengujian cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan jumlah/nilai mikroba dalam satuan massa/volume.
11. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Layanan Pengujian Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan b. Administrasi Pengujian c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang : 1) Nama pengirim sampel 2) Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan 3) Data dan identitas contoh a) Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh, Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu kadaluarsa; b) Kemasan Asli; c) Komposisi; d) Jumlah Contoh; e) Parameter yang diuji
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Hari Sabtu-Minggu dan hari libur nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, layanan pengujian rapid test kit dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi/ KIE), dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan food security dilayani selama 24 jam. b. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian, khusus layanan saat KIE tidak perlu surat permohonan. c. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses dilanjutkan untuk pembuatan akun SIPT dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. d. Pemohon membuat akun SIPT melalui https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login kemudian melengkapi data pemohon dan informasi sampel yang akan diuji. Setelah itu mengirimkan Permohonan pengujian kepada petugas. e. Permohonan dikaji ulang oleh petugas, dan jika belum lengkap, pemohon diminta melengkapi permohonan. Jika telah sesuai, pemohon dapat mengkonfirmasi permohonannya. f. Petugas kemudian menerbitkan kode billing dan pemohon dapat melakukan pembayaran.

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		g. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel untuk diverifikasi petugas.. Untuk sampel food security dan KIE tidak dipungut biaya (gratis) h. Jika bukti pembayaran terverifikasi, pemohon menyerahkan sampel kepada petugas. i. Sampel diuji di LHasil uji dapat dimonitor dan diunduh di akun SIPT pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja sampai 10 Hari Kerja disesuaikan dengan parameter uji (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
4.	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan
5.	Biaya/ Tarif	Biaya/Tarif sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM No 489 tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian (terlampir secara detail di lampiran)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu. b. Mall Pelayanan Publik 1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah Nomor Telepon Kantor : - Nomor Telepon Petugas : 08117389062 2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara. Nomor Telepon Kantor : - Nomor Telepon Petugas : 08117389062 3) Mall pelayanan kota Bengkulu, Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Nomor Telepon Kantor : 083809472006 Nomor Telepon Petugas : 08117389062 c. Telepon : 0736-5390/53993/53989 d. Fax : 0736-53988/53993/53989 e. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon) f. Ruang Tamu virtual IDZoom : 4394164589 Password: CEKKLIK

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		g. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik): h. HP: 0811-7316-570 i. Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com j. Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU k. Kotak pengaduan “Adumas” l. Email : bpom_bengkulu@pom.go.id m. Facebook : Balai POM di Bengkulu n. Instagram : @bpom.bengkulu o. Twitter : @bpombengkulu p. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) q. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2024 tentang Batas Cemaran dalam Kosmetik; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Persyaratan Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2026 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba Dalam Pangan Olahan; m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2023 Tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Bahan Alam; n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan o. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), *front office* b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing. d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Area baca g. Kacamata baca h. Ruang Laktasi i. Ruang Pengaduan j. Ruang Pelayanan informasi public k. Ruang tenang l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out); m. Kotak Saran n. Komputer dengan printer dan fotokopi. o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas q. Musholla r. Jalur Khusus Difabel s. Kursi Roda, tongkat dan kruk t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan v. Wifi gratis w. Charging Station x. Referensi y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas) aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan bb. Kantin Kejujuran (produk UMKM) cc. Kotak P3K
3.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Front office (Penerima sampel): 1 orang Pengujian Obat dan Makanan : 33 orang
4.	Kompetensi Pelaksana Layanan Pengujian	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1). Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, 2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali. 3). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap bulan; 5). Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun; 6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 2. Alur Layanan Pengujian Obat dan Makanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tabel 1. Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Pengujian Obat dan Makanan

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
I.	UJI FISIKA		
	1. Ujiorganoleptik/makroskopik/mikroskopik/keseragaman bobot/ uji zat larut dalam air/ benda asing/bagian yang tidak larut air/uji suhu lebur/jarak lebur dengan pipa kapiler /uji bobot jenis/uji suhu beku/ uji isi minimum/uji partikel logam (dalam salep mata)/uji bobot tuntas/uji volume terpindahkan/uji kejernihan larutan/uji penetapan volume injeksi dalam wadah/uji rotasi optik/uji kekentalan	Per Pengujian	Rp 31.257,00
	2. Gravimetri (termasuk penetapan susut pengeringan)	Per Pengujian	Rp 164.944,00
	3. Destruksi kering (kadar abu/sisa pemijaran)	Per Pengujian	Rp 191.319,00
	4. Dekstruksi basah dengan *microwave*	Per Pengujian	Rp 249.806,00
	5. Uji suhu lebur/jarak lebur dengan *thermal analyzer* (DSC)	Per Pengujian	Rp 333.358,00
	6. Uji indeks bias/Uji jarak destilasi	Per Pengujian	Rp 190.671,00
	7. Uji pH dengan kertas lakmus/indikator universal	Per Pengujian	Rp 39.390,00
	8. Uji pH dengan pH meter	Per Pengujian	Rp 113.278,00
	9. Ekstraksi cair-cair/Ekstraksipadat-cair (SPE)	Per Pengujian	Rp 392.015,00
	10. Ekstraksi padat cair dengan *immunoaffinity column*	Per Pengujian	Rp 989.143,00
	11. Destilasi	Per Pengujian	Rp 231.883,00
	12. Uji CO2/aktivitas air	Per Pengujian	Rp 66.704,00

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
II.	UJI KIMIA		
	1. Uji reaksi warna	Per Senyawa	Rp 90.190,00
	2. Reaksi hidrolisis dengan enzimatik/asam/basa	Per Pengujian	Rp 170.691,00
	3. Uji batas logam berat	Per Pengujian	Rp 195.627,00
	4. Titrimetri, kecuali argentometri	Per Pengujian	Rp 301.265,00
	5. Titrasi argentometri	Per Pengujian	Rp 1.220.325,00
	6. Titrimetri dengan potensiometer (kecuali argentometri)	Per Pengujian	Rp 472.360,00
	7. Titrasi argentometri dengan potensiometer	Per Pengujian	Rp 1.472.360,00
	8. Uji spektrofotometri Serapan Atom *Flame/Flameless* (1-3 senyawa/elemen)	Per Pengujian	Rp 682.236,00
	9. Uji spektrofotometri Serapan Atom Flame/Flameless (4 senyawa/elemen atau lebih)	Per Pengujian	Rp 940.875,00
	10. Uji spektrofotometri Serapan Atom dengan *Hydride Vapor Generator*	Per Pengujian	Rp 1.193.917,00
	11. Uji spektrofotometri UV-Vis/Infra merah	Per Pengujian	Rp 731.992,00
	15. Uji kadar air secara titrasi	Per Pengujian	Rp 354.008,00
III.	UJI KIMIA-FISIKA		
	1. Uji kromatografi kertas	Per Pengujian	Rp 183.243,00
	2. Uji kromatografi lapis tipis	Per Pengujian	Rp 389.738,00

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
	3. Uji kromatografi lapis tipis dengan densitometer	Per Pengujian	Rp 735.895,00
	4. Uji kromatografi gas (1-3 senyawa)	Per Pengujian	Rp 853.814,00
	5. Uji kromatografi gas (4 senyawa atau lebih)	Per Pengujian	Rp 993.121,00
	6. Uji kromatografi gas dengan derivatisasi	Per Pengujian	Rp 955.967,00
	7. Uji kromatografi gas dengan spektrometri massa atau kromatografi gas dengan tandem spektrometri massa (GCMS/GCMS-MS) (1-3 senyawa)	Per Pengujian	Rp 2.685.703,00
	8. Uji kromatografi gas dengan spektrometri massa atau kromatografi gas dengan tandem spektrometri massa (GCMS/GCMS-MS) (4 senyawa atau lebih)	Per Pengujian	Rp 3.216.483,00
	9. Uji kromatografi gas dengan spektrometri massa atau kromatografi gas dengan tandem spektrometri massa (GCMS/GCMS-MS) dengan derivatisasi	Per Pengujian	Rp 3.164.713,00
	10. Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (1-3 senyawa)	Per Pengujian	Rp 851.297,00
	11. Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (4 senyawa atau lebih)	Per Pengujian	Rp 901.297,00
	12. Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion dengan derivatisasi	Per Pengujian	Rp 921.297,00
	13. Uji disolusi menggunakan metode spektrofotometri	Per Pengujian	Rp 1.003.574,00
	14. Uji disolusi menggunakan metode kromatografi cair kinerja tinggi	Per Pengujian	Rp 1.550.055,00
	15. Uji keseragaman kandungan menggunakan metode spektrofotometri	Per Pengujian	Rp 869.409,00
	16. Uji keseragaman kandungan menggunakan metode kromotrografi cair kinerja tinggi	Per Pengujian	Rp1.342.353,00

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

IV.	UJI KIMIA-FISIKA OBAT MENGGUNAKAN BAKU PEMBANDING INTERNASIONAL		
	1. Uji penetapan kadar menggunakan metode spektrofotometri	Per Pengujian	Rp 1.036.679,00
	2. Uji penetapan kadar menggunakan metode kromatografi cair kinerja tinggi	Per Pengujian	Rp 2.646.040,00
	3. Uji keseragaman kandungan menggunakan metode spektrofotometri	Per Pengujian	Rp 1.333.632,00
	4. Uji keseragaman kandungan menggunakan metode kromatografi cair kinerja tinggi	Per Pengujian	Rp 3.666.765,00
	5. Uji disolusi menggunakan metode spektrofotometri	Per Pengujian	Rp 2.281.137,00
	6. Uji disolusi menggunakan metode kromatografi cair kinerja tinggi	Per Pengujian	Rp 3.358.775,00
V.	UJI MIKROBIOLOGI		
	1. Uji potensi antibiotik	Per Pengujian	Rp 732.518,00
	2. Uji sterilitas	Per Pengujian	Rp 1.763.243,00
	3. Uji cemaran mikroba metode kualitatif produk non pangan (obat, suplemen Kesehatan, OBA (Obat Bahan Alam), obat kuasi, dan kosmetik)	Per Pengujian	Rp 694.576,00
	4. Uji cemaran mikroba metode kuantitatif/semi kuantitatif produk non pangan (obat, suplemen kesehatan, OBA (Obat Bahan Alam), obat kuasi, dan kosmetik)	Per Pengujian	Rp 518.980,00
	5. Uji cemaran mikroba metode kualitatif produk pangan (1-3x pengujian)	Per Pengujian	Rp 728.741,00
	6. Uji cemaran mikroba metode kualitatif produk pangan (4x pengujian atau lebih)	1-4 Sampel per Parameter Uji	Rp 1.642.350,00
	7. Uji cemaran mikroba metode kuantitatif/semi kuantitatif produk pangan (1-3x pengujian)	5-10 Sampel per Parameter Uji	Rp 669.480,00
	8. Uji cemaran mikroba metode kuantitatif/semi kuantitatif produk pangan (4x pengujian atau lebih)	1-4 Sampel per Parameter Uji	Rp 1.154.627,00

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Keterangan :

a. Apabila jenis sampel yang diuji lebih dari lima, maka timeline pengujian akan menyesuaikan.
b. Selengkapnya dapat dilihat di Perka Badan No.489 Tahun 2024 tentang Penetapan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil untuk jasa pengujian yang berlaku pada Badan POM.

Ditetapkan di Bengkulu
Pada Tanggal 27 Maret 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU,

KODON TARIGAN

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 3.
Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor : HK.02.02.2B.03.26.33
Tanggal : 27 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK REKOMENDASI SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK

A. Definisi/Pengertian Umum

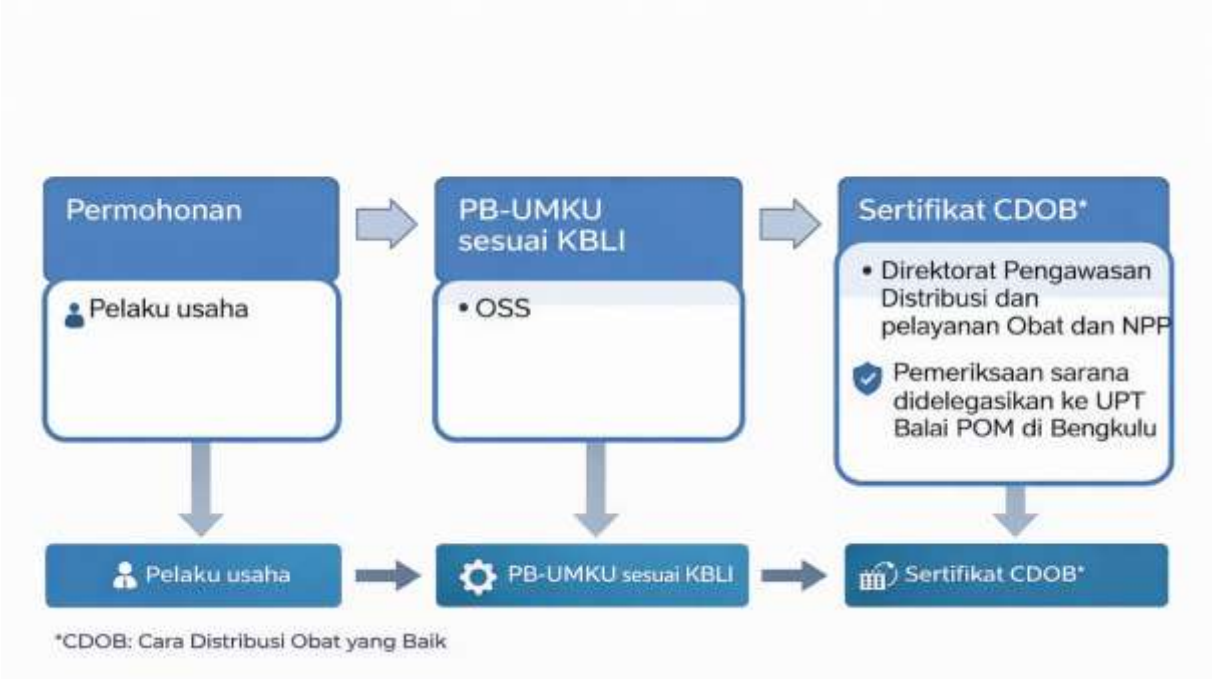
1. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk memengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia
2. Bahan Obat adalah bahan baik yang berkhasiat maupun tidak berkhasiat yang digunakan dalam pengolahan obat dengan standar dan mutu sebagai bahan baku farmasi termasuk baku pembanding
3. Cara Distribusi Obat yang Baik yang selanjutnya disingkat CDOB adalah cara distribusi/penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.
4. Pedagang Besar Farmasi yang selanjutnya disingkat PBF adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. PBF cabang adalah cabang PBF yang telah memiliki pengakuan untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, dan penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
6. Sertifikat CDOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa PBF atau PBF Cabang telah memenuhi persyaratan CDOB dalam mendistribusikan Obat dan/atau Bahan Obat
7. Pemohon adalah PBF atau PBF Cabang sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan.
8. Audit Pemenuhan Persyaratan CDOB yang selanjutnya disebut Pemeriksaan adalah pemeriksaan secara langsung terhadap sarana distribusi/penyaluran untuk mengetahui pemenuhan persyaratan CDOB
9. *Corrective Action and Preventive Action* yang selanjutnya disingkat CAPA adalah tindakan yang harus dilakukan terhadap temuan hasil audit untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan persyaratan pemenuhan CDOB dan kondisi lain yang tidak diinginkan atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
10. Pemeriksaan Sarana Balai yang selanjutnya disebut Rekomendasi adalah Layanan Pemeriksaan Sarana yang dilakukan oleh Balai Pengawas Obat dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Makanan di Bengkulu dalam rangka Rekomendasi pemberian Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dilakukan berdasarkan Pendelegasian dari Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat Narkotik Psikotropik dan Prekursor Badan Pengawas Obat Dan Makanan

11. HK adalah Hari Kerja

Gambaran Umum Alur Sertifikasi CDOB



B. Rekomendasi Sertifikasi Cara Dsitribusi Obat yang Baik (*Service Delivery*)

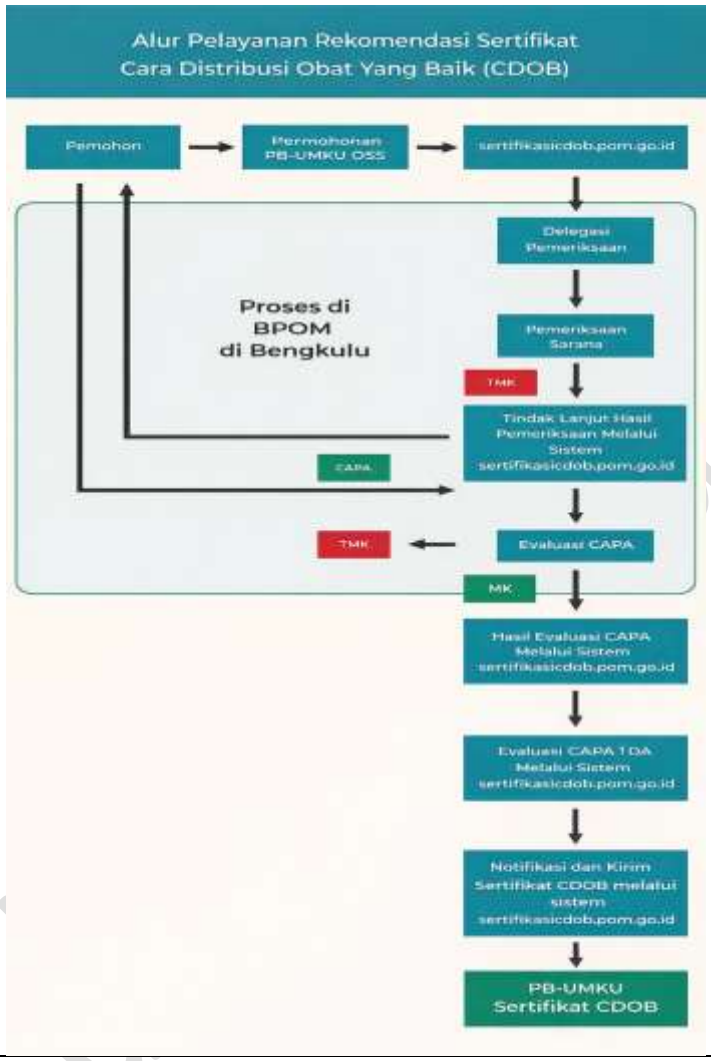
lo	Komponen	Uraian
1	Produk	Rekomendasi Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
2	Persyaratan	1. NIB RBA 2. Memiliki Memiliki status KSWP valid untuk NPWP 3. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu: http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 4. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 5. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan: a. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi atau Izin PBF/Izin PBF Cabang; b. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); dan c. Dokumen pendukung meliputi:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		1) Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; 2) Daftar kategori produk yang didistribusikan; 3) Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; 4) Daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan 5) Kebijakan mutu dan daftar SOP
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CDOB dilakukan melalui aplikasi Sertifikasi CDOB yaitu http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. Alur setelah mendapatkan akun: 1. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung ke *subsite* http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 2. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerima surat dari Direktur Pengawasan Distribusi ONPP untuk melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan CDOB melalui aplikasi https://srikandi.arsip.go.id/ 3. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu melakukan pemeriksaan sarana (12 hari) dan meng-*input* hasil pemeriksaan sarana dalam aplikasi: 4. Jika hasil pemeriksaan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB 5. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, akan diminta untuk membuat CAPA 6. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 hari kerja 7. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu melakukan evaluasi CAPA (12 hari) 8. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		
4	Jangka Watu Pelayanan	1. 14 hari inspeksi berlaku untuk sertifikat penyalur CCP dan/atau narkotika, dan/atau obat lainnya 2. 49 hari (total sejak delegasi hingga terbit sertifikat CDOB)
5	Biaya	Tidak dikenakan biaya/gratis
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka: a. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu b. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Batang Hari No.1 Padang Harapan Kota Bengkulu c. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		d. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah e. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 2. Telp/*Fax* 0736-53990/53993/53989 3. *Email* bpom_bengkulu@pom.go.id 4. *Website* www.pom.go.id 5. *Subsite* https://bengkulu.pom.go.id/ 6. Media Sosial a. Facebook Balai POM di Bengkulu b. Instagram bpom.bengkulu c. X @bpombengkulu d. Youtube Balai POM di Bengkulu 7. Whatsapp 0811 7389 062 8. Ruang Tamu virtual: ID Zoom 4394164589 Password CEKKLIK Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 9. HaloBPOM 1500533 10. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik) • HP: 0811-7316-570 • Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com • Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU • Kotak pengaduan “Adumas” 11. Kota Saran elektronik:

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU

C. Rekomendasi Sertifikasi Cara Dsitribusi Obat yang Baik (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik 6. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan 7. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan. 8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik 9. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana prasarana/ fasilitas	1. Ruang pelayanan, *front office (thermogun*, tempat cuci tangan). 2. Ruang pengaduan khusus tatap muka 3. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi tunggu untuk difabel 4. Meja pelayanan

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		5. Standar pelayanan berupa buku, standar pelayanan berupa buku saku, katalog, banner, brosur Area bermain anak 6. Area bermain anak 7. Ruang laktasi 8. Sistem antrian elektronik 9. Kotak saran 10. Komputer dengan *printer* dan *photo copy* 11. Televisi dengan video pelayanan publik 12. Toilet Pria dan Wanita, dan toilet khusus difabel 13. Jalur khusus difabel 14. Kursi roda 15. Tempat parkir motor dan mobil terpisah, serta parkir khusus difabel 16. Air minum, kopi, teh dan permen untuk *customer* 17. *Wifi* 18. *Charging station* 19. Referensi 20. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan 21. Kantin
3	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: 3 Orang
4	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana: 1. Memahami Peraturan terkait Distribusi Obat 2. Pernah mengikuti pelatihan Inspektur CDOB (*lead auditor*) / pernah memeriksa sarana distribusi Obat (*observ*er)
5	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/ penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Jaminan Pelayanan	Penerbitan keputusan hasil pemeriksaan atau hasil evaluasi CAPA tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.
7	Jaminan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan dilingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu diberikan perlakuan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui; a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali. c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu setiap bulan; e. Laporan Tahunan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

Ditetapkan di Bengkulu
Pada Tanggal 27 Maret 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BENGKULU,

KODON TARIGAN

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 4.
Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor : HK.02.02.2B.03.26.33
Tanggal : 27 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK REKOMENDASI SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP

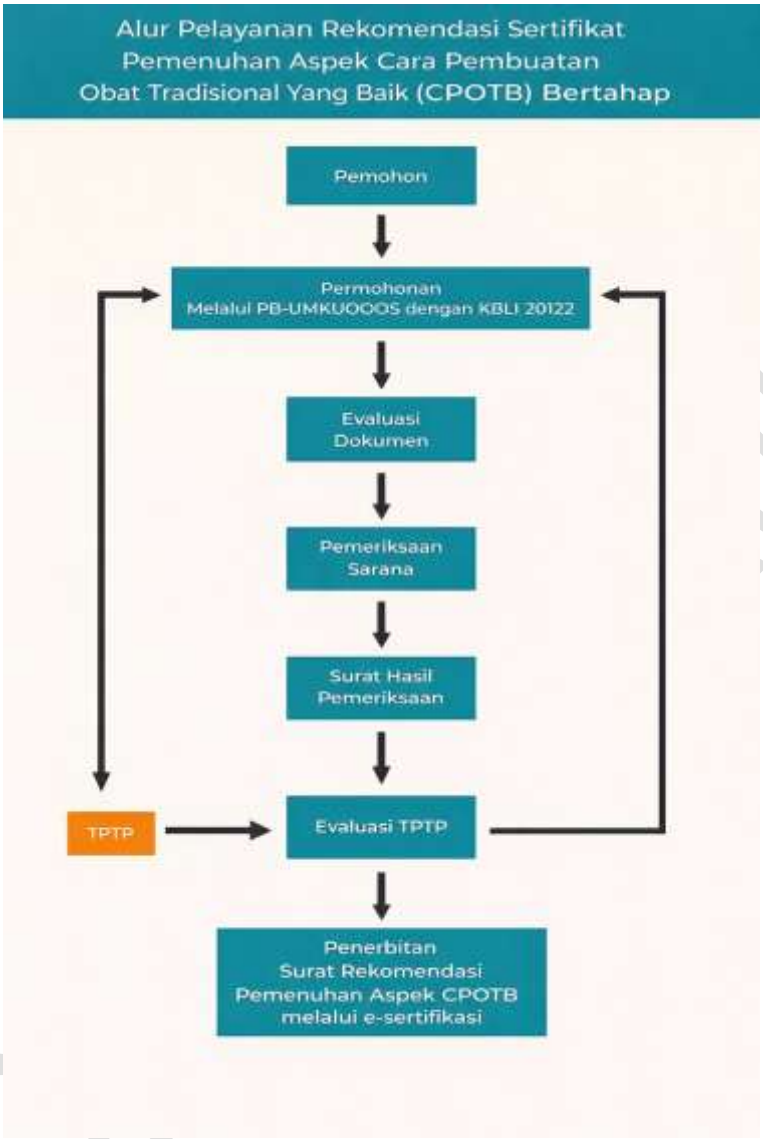
A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat
2. Usaha Kecil Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UKOT adalah usaha yang dapat membuat semua Bentuk Sediaan Obat Tradisional, kecuali Bentuk Sediaan tablet, efervesen, suppositoria, dan kapsul lunak
3. Usaha Mikro Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UMOT adalah usaha yang hanya membuat sediaan Obat Tradisional dalam bentuk param, tapel, pilis, cairan obat luar dan rajangan.
4. Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik yang selanjutnya disingkat CPOTB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Obat Tradisional yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
5. Audit pemenuhan persyaratan teknis CPOTB yang selanjutnya disebut Inspeksi adalah pemeriksaan setempat yang dilakukan secara langsung di industri dan usaha Obat Tradisional untuk mengetahui pemenuhan terhadap persyaratan teknis CPOTB.
6. Sertifikat CPOTB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa industri dan usaha Obat Tradisional telah memenuhi seluruh persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.
7. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambaran Umum Alur Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap



B. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Surat Keputusan berupa: 1. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap 2. Penolakan 3. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap dan Hasil Evaluasi TPTP hasil Pemeriksaan (Status *Closed*)
2	Persyaratan	1. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT 2. NIB RBA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP 4. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi Bpengawas Obat dan Makanan http://www.e-sertifikasi.pom.go.id 5. Surat permohonan 6. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan Surat Pernyataan Komitmen 7. Denah sesuai Prinsip CPOTB 8. Dokumen Mutu sesuai tahap izin penerapan a. Tahap I UMOT: Higiene dan sanitasi b. Tahap II UMOT/ Tahap I UKOT: Higiene, Sanitasi, dan dokumentasi c. Tahap II UKOT: 1) Overview Dokumen Tahap I 2) Manajemen Mutu 3) Produksi 4) Pengawasan Mutu 5) Cara Penyimpanan dan Pengiriman d. Tahap III UKOT: 1) Overview Dokumen Tahap I dan II 2) Personalia 3) Bangunan, Fasilitas dan Peralatan 4) Penanganan Keluhan Terhadap Produk, Penarikan Kembali Produk dan Produk Kembalian 5) Inspeksi Diri 6) Kontrak Produksi dan Pengujian 9. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi: a. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap; dan b. Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan *Corrective Action and Preventive Action* (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui PB- UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap dilakukan melalui aplikasi http://www.e- sertifikasi.pom.go.id. Alur setelah mendapatkan akun:

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		1. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung 2. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerima permohonan dan melakukan evaluasi 3. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu akan melakukan inspeksi ke sarana (6 hari) 4. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerbitkan surat keputusan hasil inspeksi, baik berupa surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap atau surat permintaan tambah data / tindakan korektif dan tindakan pencegahan (TKTP) (14 hari) 5. pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari, perhitungan waktu clock off) 6. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerima dan mengevaluasi TKTP (22 hari) 7. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap (6 hari) 8. Badan Pengawas Obat Dan Makanan menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap (7 hari)
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. 6 Hari Kerja Untuk Pemeriksaan Sarana 2. 14 Hari Kerja untuk penerbitan Laporan Hasil Pemeriksaan 3. 22 Hari Kerja Evaluasi TKTP (*Clock On Clock Off*) 4. 40 HK penyampaian TKTP oleh Pelaku Usaha maksimal perpanjangan 2 x 20 HK sejak tanggal permohonan perpanjangan (total 80 HK) 5. 6 Hari Kerja Penerbitan Rekomendasi sejak *Closed* TKTP
5	Biaya	Tidak dikenakan biaya/gratis
6	Penanganan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat ampaikan melalui: 1. Tatap Muka :

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	pengaduan, saran, dan masukan	a. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu b. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Batang Hari No.1 Padang Harapan Kota Bengkulu c. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu d. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah e. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 2. Telp/*Fax* 0736-53990/53993/53989 3. *Email* bpom_bengkulu@pom.go.id 4. *Website* www.pom.go.id 5. *Subsite* https://bengkulu.pom.go.id/ 6. Media Sosial a. Facebook Balai POM di Bengkulu b. Instagram bpom.bengkulu c. X @bpombengkulu d. Youtube Balai POM di Bengkulu 7. Whatsapp 0811 7389 062 8. Ruang Tamu virtual : ID Zoom 4394164589 Password CEKKLIK Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 9. HaloBPOM 1500533

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		10. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik) • HP: 0811-7316-570 • Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com • Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU • Kotak pengaduan "Adumas" 11. Kota Saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU

C. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan. 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik. 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2	Sarana asarana/ fasilitas	1. Ruang pelayanan, *front office (thermogun*, tempat cuci tangan). 2. Ruang pengaduan khusus tatap muka

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		3. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi tunggu untuk difabel 4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan berupa buku, standar pelayanan berupa buku saku, katalog, banner, brosur Area bermain anak 6. Area bermain anak 7. Ruang laktasi 8. Sistem antrian elektronik 9. Kotak saran 10. Komputer dengan *printer* dan *photo copy* 11. Televisi dengan video pelayanan publik 12. Toilet Pria dan Wanita, dan toilet khusus difabel 13. Jalur khusus difabel 14. Kursi roda 15. Tempat parkir motor dan mobil terpisah, serta parkir khusus difabel 16. Air minum, kopi, teh dan permen untuk *customer* 17. *Wifi* 18. *Charging station* 19. Referensi 20. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan 21. Kantin
3	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: 3 Orang
4	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana: 1. Memahami Peraturan terkait Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan 2. Pernah mengikuti pelatihan Inspektur CPOTB (*lead auditor*) / pernah memeriksa sarana Obat Tradisional / mengikuti Bimtek Pendampingan UMK Obat Tradisional (*observer*) 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanks dan reward/ penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung Petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Jaminan Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui; a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali. c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu e. Laporan Tahunan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

Ditetapkan di Bengkulu
Pada Tanggal 27 Maret 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BENGKULU,

KODON TARIGAN

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 5.
Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor : HK.02.02.2B.03.26.33
Tanggal : 27 Maret 2026

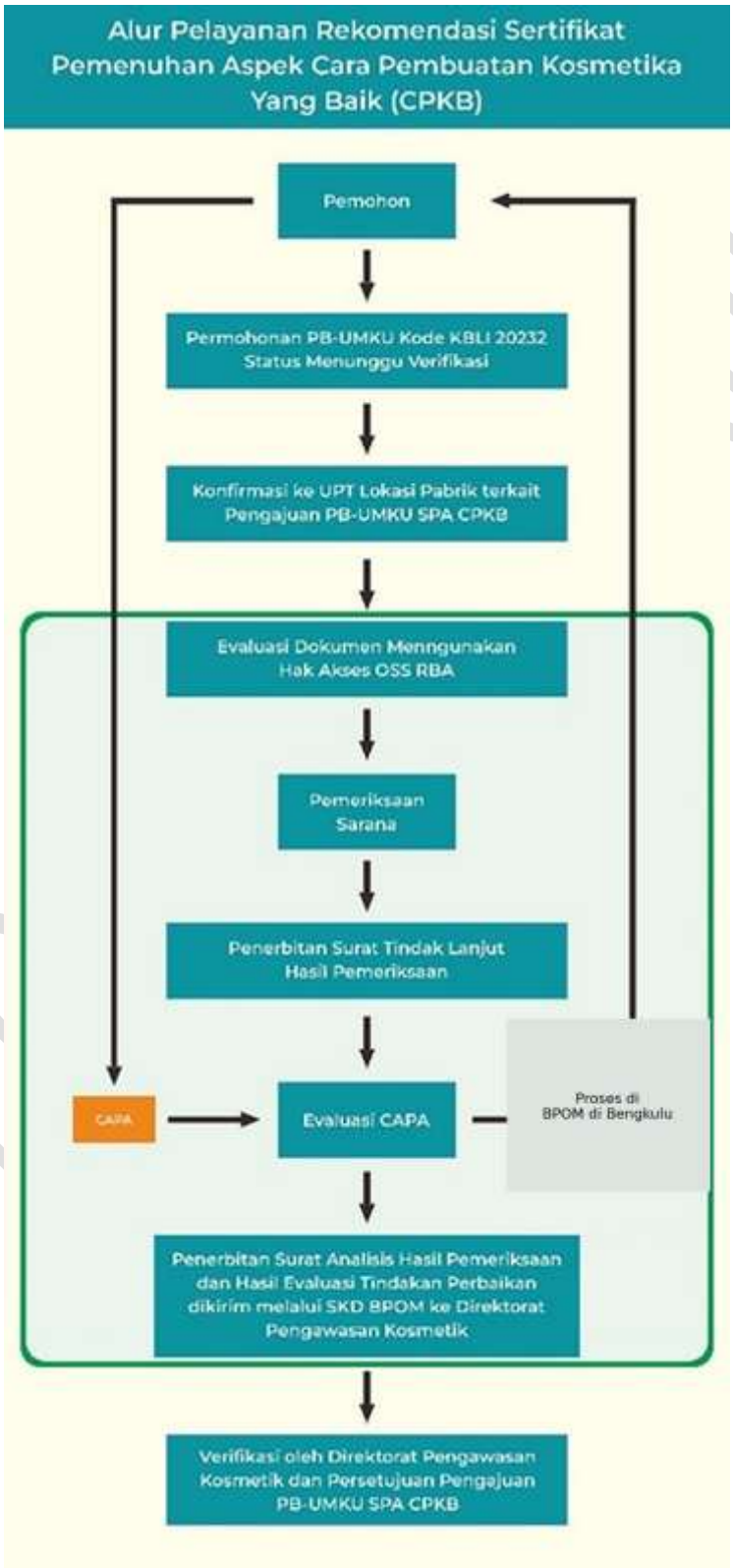
STANDAR PELAYANAN PUBLIK REKOMENDASI SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK (CPKB)

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia seperti epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar, atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
2. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia telah memenuhi persyaratan sebagai pemohon Notifikasi.
3. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
4. Importir adalah badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang memasukkan Kosmetika ke dalam wilayah Indonesia.
5. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya
6. Pemeriksaan Sarana Balai yang selanjutnya disebut Rekomendasi adalah Layanan Pemeriksaan Sarana yang dilakukan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu dalam rangka Rekomendasi pemberian Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)
7. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya
8. HK adalah Hari Kerja

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambaran Umum Alur Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB) (*Service Delivery*)

No	Komponen	ıian
1	Produk	1. Surat Keputusan berupa: a. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPKB b. Penolakan 2. Rekomendasi SPA CPKB (Evaluasi Hasil Tindakan Perbaikan dan Analisis Hasil Pemeriksaan)
2	Persyaratan	1. NIB RBA, Lampiran NIB sesuai KBLI 20232 dan Lokasi Usaha di wilayah kerja Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu 2. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP 3. Persetujuan denah 4. Surat permohonan penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB 5. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 6. Dokumen sistem mutu: a. Golongan A: 1) Sistem manajemen mutu 2) Personalia 3) Bangunan dan fasilitas 4) Peralatan 5) Sanitasi dan hygiene 6) Produksi 7) Pengawasan mutu 8) Dokumentasi 9) Penyimpanan 10) Penanganan keluhan dan penarikan produk b. Golongan B : 1) Higiene dan sanitasi 2) Dokumentasi 7. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Permohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB dilakukan pada aplikasi http://www.oss.go.id. Alur setelah mendapatkan akun: 1. Pemohon *input* data secara elektronik dan unggah dokumen pendukung

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari) 3. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambahan data 4. Pemohon melakukan pembayaran terhadap Surat Perintah Bayar terhadap dokumen yang telah lengkap diverifikasi (7 hari) 5. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu akan melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme *time to respond*) 6. Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi Dokumen dinyatakan belum sesuai, Maka Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon 7. Pemohon menyampaikan tambahan data paling banyak 3 kali (20 hari) 8. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerbitkan keputusan, baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri melalui sistem 9. Badan Pengawas Obat Dan Makanan menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 Hari Kerja untuk pemeriksaan sarana sejak Dokumen dinyatakan lengkap
5	Biaya	Tidak dikenakan biaya/gratis
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat ampaikan melalui: 1. Tatap Muka : a. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu b. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Batang Hari No.1 Padang Harapan Kota Bengkulu c. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu d. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah e. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 2. Telp/*Fax* 36-53990/53993/53989

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. *Email* bpom_bengkulu@pom.go.id 4. *Website* www.pom.go.id 5. *Subsite* https://bengkulu.pom.go.id/ 6. Media Sosial a. Facebook Balai POM di Bengkulu b. Instagram bpom.bengkulu c. X @bpombengkulu d. Youtube Balai POM di Bengkulu 7. Whatsapp 0811 7389 062 8. Ruang Tamu virtual: ID Zoom 4394164589 Password CEKKLIK Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 9. HaloBPOM 1500533 10. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik) • HP: 0811-7316-570 • Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com • Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU • Kotak pengaduan “Adumas” 11. Kota Saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU

C. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB) (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja 5. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 6. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan. 7. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik. 8. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan
2	Sarana prasarana/ fasilitas	1. Ruang pelayanan, *front office (thermogun*, tempat cuci tangan). 2. Ruang pengaduan khusus tatap muka 3. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi tunggu untuk difabel 4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan berupa buku, standar pelayanan berupa buku saku, katalog, banner, brosur 6. Area bermain anak 7. Ruang laktasi 8. Sistem antrian elektronik 9. Kotak saran 10. Komputer dengan *printer* dan *photo copy* 11. Televisi dengan video pelayanan publik 12. Toilet Pria dan Wanita, dan toilet khusus difabel 13. Jalur khusus difabel 14. Kursi roda 15. Tempat parkir motor dan mobil terpisah, serta parkir khusus difabel 16. Air minum, kopi, teh dan permen untuk *customer*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		17. *Wifi* 18. *Charging station* 19. Referensi 20. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan 21. Kantin
3	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: 3 Orang
4	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana: 1. Memahami Peraturan terkait Kosmetika 2. Pernah mengikuti pelatihan Inspektur CPKB (*lead auditor*)/pernah memeriksa sarana Kosmetika/mengikuti Bimtek Pendampingan UMK Kosmetika (*observer*)
5	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/ penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung Petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Jaminan Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPKB tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun;

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu setiap bulan; e. Laporan Tahunan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

Ditetapkan di Bengkulu
Pada Tanggal 27 Maret 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BENGKULU,

KODON TARIGAN

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 6.

Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu

Nomor : HK.02.02.2B.03.26.33
Tanggal : 27 Maret 2026

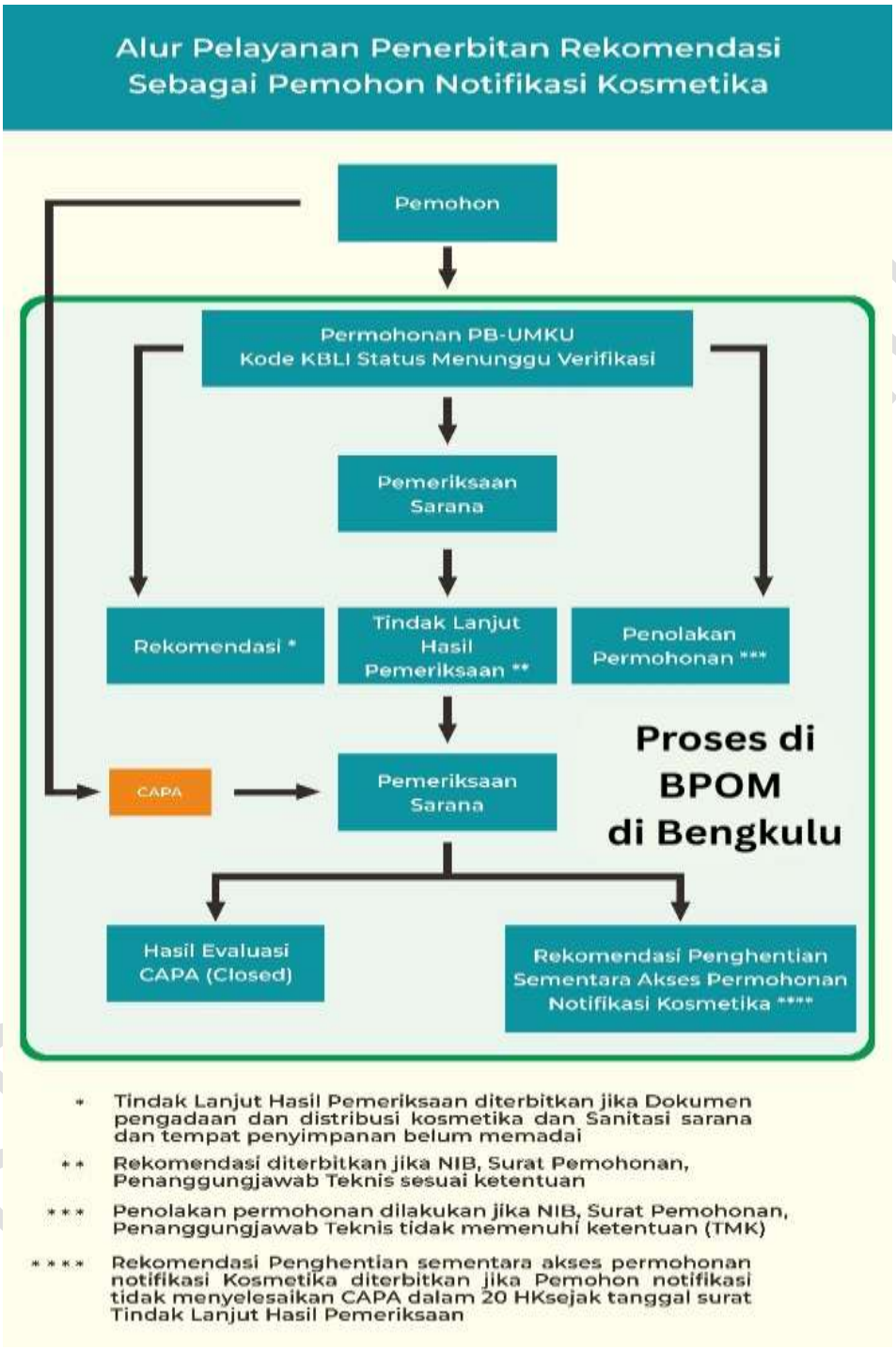
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia seperti epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar, atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
2. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia telah memenuhi persyaratan sebagai pemohon Notifikasi.
3. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
4. Importir adalah badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang memasukkan Kosmetika ke dalam wilayah Indonesia.
5. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya
6. Pemeriksaan Sarana Balai yang selanjutnya disebut Rekomendasi adalah Layanan Pemeriksaan Sarana yang dilakukan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu dalam rangka Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika;
7. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya
8. HK adalah Hari Kerja

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambaran Umum Alur Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika



B. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2	Persyaratan	1. NIB RBA 2. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP 3. Permohonan diajukan oleh pimpinan/ direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetika 4. Memiliki penanggung jawab teknis (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan) 5. Dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika berupa: 6. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran kosmetika 7. Catatan persediaan/ kartu stok kosmetika 8. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan 9. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetika 10. Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal 11. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon melakukan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. 1. Permohonan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dilakukan melalui aplikasi http://www.oss.go.id. 2. Alur setelah mendapatkan akun: a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi sebagai permohon notifikasi kosmetika ditujukan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu dengan melampirkan: 1) Surat Permohonan yang diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika 2) Fotokopi/*Scan* Kartu Tanda Penduduk Penanggung Jawab Teknis 3) Fotokopi/*Scan* Ijazah Penanggung Jawab Teknis a) Importir minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi, ilmu kimia

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b) Badan Usaha minimal tenaga teknis kefarmasian (D3 Farmasi) 4) Fotokopi/Scan Surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan 5) Dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: a) Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika b) Catatan persediaan/ kartu stok Kosmetika c) Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan d) Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika e) Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal b. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu melakukan pemeriksaan sarana paling lambat 7 hari sejak permohonan dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana dalam rangka rekomendasi sebagai pemohonan notifikasi kosmetika c. Jika hasil pemeriksaan memenuhi ketentuan, Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Bengkulu menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika paling lama 5 hari d. Jika hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Bengkulu menyampaikan permintaan tindakan perbaikan paling lama 5 hari e. Pemohon menyampaikan perbaikan/ CAPA paling lama 20 hari f. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang disampaikan pemohon g. Jika hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan maka Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. 5 Hari kerja Rekomendasi terbit, sejak pemeriksaan jika NIB, Surat Pemohonan, Penanggungjawab Teknis sesuai ketentuan

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. 7 Hari kerja pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa 3. 30 hari kerja sejak CAPA diterima (evaluasi CAPA)
5	Biaya	Tidak dikenakan biaya/gratis
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat ampaikan melalui: 1. Tatap Muka : a. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu b. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Batang Hari No.1 Padang Harapan Kota Bengkulu c. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu d. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah e. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 2. Telp/*Fax* 0736-53990/53993/53989 3. *Email* bpom_bengkulu@pom.go.id 4. *Website* www.pom.go.id 5. *Subsite* https://bengkulu.pom.go.id/ 6. Media Sosial a. Facebook Balai POM di Bengkulu b. Instagram bpom.bengkulu c. X @bpombengkulu d. Youtube Balai POM di Bengkulu 7. Whatsapp 0811 7389 062 8. Ruang Tamu virtual : ID Zoom 4394164589 Password CEKKLIK Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 9. HaloBPOM 1500533 10. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik) • HP: 0811-7316-570 • Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com • Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU • Kotak pengaduan "Adumas" 11. Kota Saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU

C. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja 5. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 6. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan. 7. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan. 8. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
2	Sarana prasarana/ fasilitas	1. Ruang pelayanan, *front office (thermogun*, tempat cuci tangan). 2. Ruang pengaduan khusus tatap muka 3. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi tunggu untuk difabel 4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan berupa buku, standar pelayanan berupa buku saku, katalog, banner, brosur 6. Area bermain anak 7. Ruang laktasi 8. Sistem antrian elektronik 9. Kotak saran 10. Komputer dengan *printer* dan *photo copy* 11. Televisi dengan video pelayanan publik 12. Toilet Pria dan Wanita, dan toilet khusus difabel 13. Jalur khusus difabel 14. Kursi roda 15. Tempat parkir motor dan mobil terpisah, serta parkir khusus difabel 16. Air minum, kopi, teh dan permen untuk *customer* 17. *Wifi* 18. *Charging station* 19. Referensi 20. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan 21. Kantin
3	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: 3 Orang
4	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana: 1. Memahami Peraturan terkait Kosmetika 2. Pernah mengikuti pelatihan Inspektur CPKB (*lead auditor*) / pernah memeriksa sarana Kosmetika / mengikuti Bimtek Pendampingan UMK Kosmetika (*observer*)
5	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/ penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung Petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		7. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui; a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu setiap bulan; e. Laporan Tahunan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

Ditetapkan di Bengkulu
Pada Tanggal 27 Maret 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BENGKULU,

KODON TARIGAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

Lampiran 7.
Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor : HK.02.02.2B.03.26.33
Tanggal : 27 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB) BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

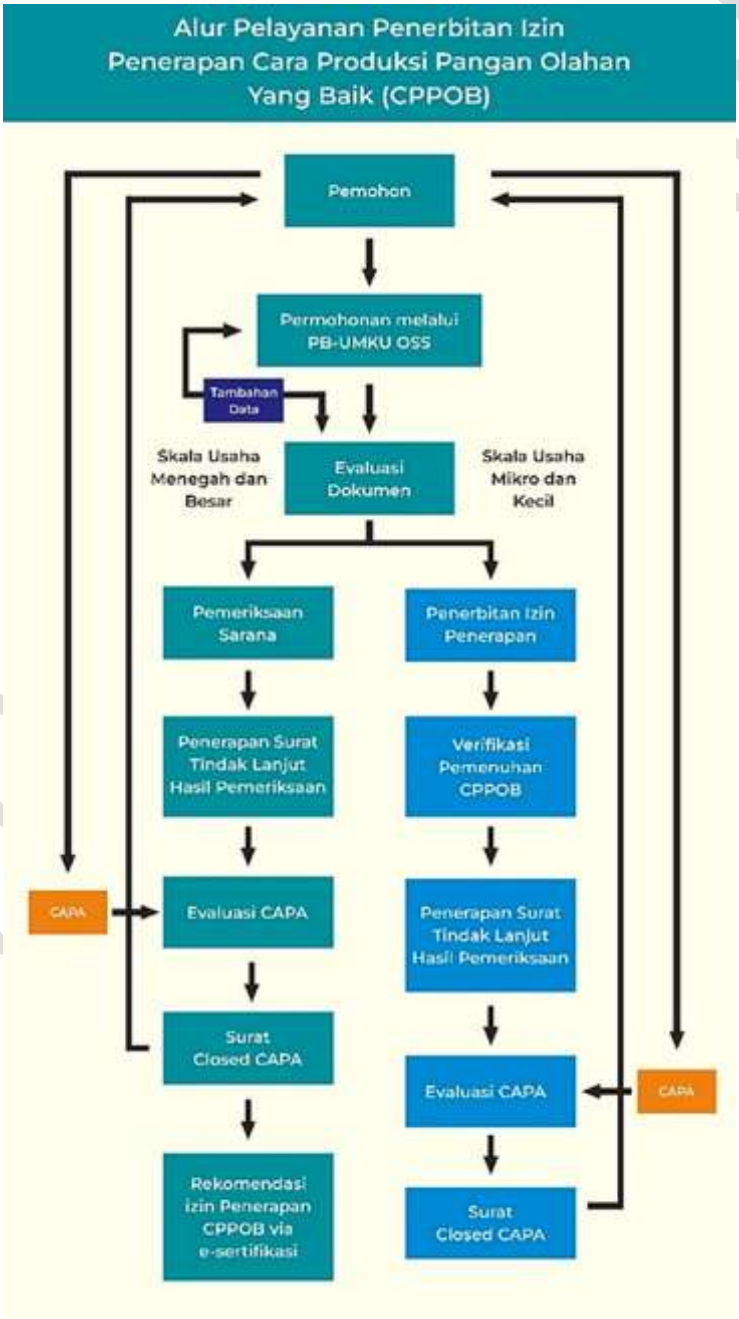
A. Definisi/Pengertian Umum

1. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman.
2. Pangan Olahan adalah makanan dan/atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
3. Produksi Pangan Olahan adalah kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan.
4. Keamanan Pangan adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah Pangan dari kemungkinan cemaran biologis, kimia, dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia serta tidak bertentangan dengan agama, keyakinan, dan budaya masyarakat sehingga aman untuk dikonsumsi.
5. Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang selanjutnya disingkat CPPOB adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi.
6. Izin Penerapan CPPOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bah wa sarana Produksi Pangan Olahan telah memenuhi dan menerapkan standar CPPOB dalam kegiatan Produksi Pangan Olahan.
7. Program Manajemen Risiko adalah program yang disusun dan dikembangkan untuk menjamin keamanan dan mutu pangan melalui pengawasan berbasis risiko secara mandiri oleh industri pangan.
8. Izin Penerapan Program Manajemen Risiko adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kepala Badan sebagai bukti bahwa sarana Produksi Pangan Olahan telah menerapkan Program Manajemen Risiko.
9. Produsen adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan untuk diedarkan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

10. Audit adalah pemeriksaan yang dilakukan secara sistematik terhadap pemenuhan persyaratan CPPOB.
11. Tindakan Perbaikan adalah tindakan yang harus dilakukan terhadap temuan hasil audit untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan persyaratan pemenuhan CPPOB dan kondisi lain yang tidak diinginkan atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Hari adalah Hari Kerja

Gambaran Umum alur Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Penerbitan Izin Penerapan Caraproduksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB) (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
2	Persyaratan	1. NIB OSS RBA dengan KBLI sesuai kode C.17 Standar dan Persyaratan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahanyang Baik mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Ber basis Risiko Sektor Obat Dan Makanan 2. Surat Pemenuhan Komitmen bagi produk risiko rendah 3. Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB dan Penilaian Mandiri Cara Produksi Pangan Olahan yangBaik bagi produk risiko sedang 4. Peta lokasi sarana Produksi 5. Denah bangunan (*lay out*) sarana Produksi 6. Panduan mutu, yaitu uraian lengkap tentang langkah - langkah dan prosedur tetap penerapan CPPOB untuk menjamin mutu dan keamanan Pangan Olahan yang dihasilkan sebagai bentuk komitmen penerapan sistem manajemen keamanan pangan yang memuat antara lain: a. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk; b. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi danpersyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan; c. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai; d. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi danatau verifikasi; e. prosedur penanganan bahan kimianonpangan; f. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi; g. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasikaryawan; h. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (*First In First Out*)/FEFO (*First Expire First Out*);

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		i. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dariperedaran; dan j. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: 1) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; 2) Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; dan 3) Program/prosedur pengendalian hama (termasuk *mapping*-nya). 7. Deskripsi Pangan Olahan, yaitu daftar/matriks bahan Pangan dan bahan tambahan pangan yang digunakan 8. Alur proses produksi beserta penjelasannya, serta catatan/prosedur pengendalian setiap tahap Produksi 9. Dokumen penunjang lainnya terkait penerapan sistem manajemen keamanan pangan dapat berupa sertifikat *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) atau kepemilikan piagam/Izin Penerapan PMR.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun: 1. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan 2. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah 3. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari) 4. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari) 5. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika telah lengkap dan sesuai maka Balai

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerbitkan izin (20 hari) Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun: 1. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan 2. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah 3. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari) 4. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan Tindakan perbaikan (10 hari) 5. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. 6. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu melakukan pemeriksaan sarana setelah dokumen dinyatakan lengkap dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana 7. Jika ditemukan ketidaksesuaian maka Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerbitkan surat tindak lanjut kepada pemohon (10 hari) 8. Pemohon menyampaikan tindakan Perbaikan (TKTP) 9. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon. 10. Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan / atau hasil evaluas 11. Badan Pengawas Obat Dan Makanan menerbitkan Izin Penerapan CPPOB
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. 10 Hari Kerja (Evaluasi dokumen permohonan, *clock on clock off)* 2. 20 Hari kerja pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap (untuk usaha skala menengah dan besar) 3. 10 Hari Kerja (Penerbitan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan serta mengunggah permintaan CAPA

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		sejak tanggal inspeksi) (untuk usaha skala menengah dan besar) 4. 12 Bulan (verifikasi pemenuhan CPPOB) (untuk usaha skala mikro dan kecil)
5	Biaya	Tidak dikenakan biaya/gratis
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka : a. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu b. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Batang Hari No.1 Padang Harapan Kota Bengkulu c. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu d. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah e. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 2. Telp/*Fax* 0736-53990/53993/53989 3. *Email* bpom_bengkulu@pom.go.id 4. *Website* www.pom.go.id 5. *Subsite* https://bengkulu.pom.go.id/ 6. Media Sosial a. Facebook Balai POM di Bengkulu b. Instagram bpom.bengkulu c. X @bpombengkulu d. Youtube Balai POM di Bengkulu 7. Whatsapp 0811 7389 062 8. Ruang Tamu virtual : ID Zoom 4394164589 Password CEKKLIK Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 9. HaloBPOM 00533 10. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik) • HP: 0811-7316-570 • Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com • Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU • Kotak pengaduan "Adumas" 11. Kota Saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU

C. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusah Berbasis Risiko. 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja 5. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 6. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		7. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. 8. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan
2	Sarana prasarana/ fasilitas	1. Ruang pelayanan, *front office (thermogun*, tempat cuci tangan). 2. Ruang pengaduan khusus tatap muka 3. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi tunggu untuk difabel 4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan berupa buku, standar pelayanan berupa buku saku, katalog, banner, brosur 6. Area bermain anak 7. Ruang laktasi 8. Sistem antrian elektronik 9. Kotak saran 10. Komputer dengan *printer* dan *photo copy* 11. Televisi dengan video pelayanan publik 12. Toilet Pria dan Wanita, dan toilet khusus difabel 13. Jalur khusus difabel 14. Kursi roda 15. Tempat parkir motor dan mobil terpisah, serta parkir khusus difabel 16. Air minum, kopi, teh dan permen untuk *customer* 17. *Wifi* 18. *Charging station* 19. Referensi 20. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan 21. Kantin
3	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: 3 Orang
4	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana: 1. Memahami Peraturan terkait Kosmetika 2. Pernah mengikuti pelatihan Inspektur CPKB (*lead auditor*) / pernah memeriksa sarana Kosmetika / mengikuti Bimtek Pendampingan UMK Kosmetika (*observer*)
5	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/ penghargaan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung Petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui; a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu setiap bulan; e. Laporan Tahunan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Ditetapkan di Bengkulu
Pada Tanggal 27 Maret 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU,

KODON TARIGAN

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 8.
Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor : HK.02.02.2B.03.26.33
Tanggal : 27 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat dan Makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. Bahan Obat dan Makanan adalah Bahan Obat, Bahan Obat Kuasi, Bahan Obat Tradisional, Bahan Kosmetika, Bahan Suplemen Kesehatan, dan Bahan Pangan
3. Pemasukan Obat dan Makanan adalah importasi Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia.
4. Pemasukan Bahan Obat dan Makanan adalah importasi Bahan Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia.
5. Surat Keterangan Impor *Border* yang selanjutnya disingkat SKI *Border* adalah surat persetujuan pemasukan obat dan obat tradisional ke dalam wilayah Indonesia dalam rangka memperlancar arus barang untuk kepentingan perdagangan (*custom clearance* dan *cargo release*).
6. Surat Keterangan Impor *Post Border* yang selanjutnya disebut SKI *Post Border* adalah surat persetujuan pemasukan obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan ke dalam wilayah Indonesia dalam rangka pengawasan peredaran obat dan makanan.
7. Pemohon SKI *Border* adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan pemasukan obat dan obat tradisional ke dalam wilayah Indonesia.
8. Pemohon SKI *Post Border* adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan persetujuan pemasukan obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan ke peredaran.
9. *Service Level Agreement* adalah tingkat layanan waktu penerbitan keputusan pemberian atau penolakan SKI *Border* atau SKI *Post Border*.
10. Obat adalah obat jadi termasuk Produk Biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi/menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
11. Produk Biologi adalah produk yang mengandung bahan biologi yang berasal dari manusia, hewan atau mikroorganisme yang dibuat dengan cara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

konvensional meliputi ekstraksi, fraksinasi, reproduksi, kultivasi, atau melalui metode bioteknologi yang meliputi fermentasi, rekayasa genetika, kloning, termasuk tetapi tidak terbatas pada enzim, antibodi monoklonal, hormon, sel punca, terapi gen, vaksin, produk darah, produk rekombinan DNA dan *imuno sera*.

12. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
13. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
14. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
15. Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
16. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
17. Izin Edar adalah bentuk persetujuan pendaftaran Obat dan Makanan yang diberikan oleh Kepala Badan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.
18. Batas Kadaluwarsa adalah keterangan batas waktu Obat dan Makanan layak untuk dikonsumsi dalam bentuk tanggal, bulan, dan tahun, atau bulan dan tahun.
19. Nomor Aju adalah nomor yang diberikan oleh sistem pada setiap permohonan SKI *Border* atau SKI *Post Border*.
20. Hari adalah hari kalender.
21. *e-payment* adalah pembayaran tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Badan Pengawas Obat dan Makanan secara elektronik.
22. Produk Ruahan (*bulk*) adalah bahan yang telah selesai diolah dan tinggal memerlukan kegiatan pengemasan untuk menjadi produk

B. Penerbitan Surat Keterangan Impor (*Service Delivery*)

	Komponen	Uraian
	Produk	Surat Keterangan Impor
	Persyaratan	SKI.Pangan: 1. Faktur (*invoice*) 2. Persetujuan izin Edar a. Label harus sesuai dengan yang disetujui pada saat pendaftaran

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b. Untuk nama pangan olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada izin edar, dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen 3. Sertifikat analisis 4. Surat keterangan dari produsen negara asalm apabila eksportir berbeda dengan produsen 5. Surat rekomendasi pemasukan dari Kementrian Pertanian untuk pangan olahan asal hewan SKI Kosmetik: a. Bahan baku 1. Surat pernyataan (format terlampir pada lampiran) 2. Faktur/*invoice* 3. Sertifikat analisis 4. *Material safety data sheet* (MSDS) 5. Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman *International Fragrance Association* (IFRA khusus bahan baku kosmetik berupa parfum) dan 6. Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya (format terlampir pada lampiran) b. Produk Jadi 1. Surat pernyataan (format terlampir pada lampiran) 2. Faktur/*invoice* 3. Sertifikat analisis Sertifikat analisis paling sedikit harus memuat nama produk, parameter uji sesuai dengan ketentuan, hasil uji, metode Analisa, nomor *batch*/kode produksi, dan tanggal kedaluwarsa 4. Persetujuan izin edar/notifikasi kosmetika\ SKI OBA, OK, dan SK a. Bahan baku 1. Faktur 2. Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian bermaterai cukup 3. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: a) Nama dan alamat produsen b) Nama bahan c) Parameter uji sesuai ketentuan d) Hasil uji e) Metode analisi f) Nomor *batch*/kode produksi g) Tanggal produksi, dan h) Tanggal kedaluwarsa

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		4. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan 5. Sertifikat kesehatan (*health certificate*) dan/atau *certificate of free sale* (CFS) dan pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku 6. Surat keterangan asal bahan untuk bahan obat bahan alam dan bahan suplemen Kesehatan asal hewan 7. Pelaporan pendistribusian bahan yang diimpor sebelumnya 8. Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan b. Produk jadi 1. Faktur Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar. Apabila tidak sesuai, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen 2. Persetujuan izn edar Dalam hal masa berlaku Izin Edar kurang dari 3 (tiga) bulan, permohonan SKI *Border* atau SKI *Post Border* juga harus dilengkapi dengan bukti penerimaan pendaftaran ulang 3. Sertifikst analisis Paling sedikit harus memuat: a) Nama dan alamat produsen b) Nama bahan c) Parameter uji sesuai ketentuan d) Hasil uji e) Metode analisi f) Nomor *batch*/kode produksi g) Tanggal produksi, dan i) Tanggal kedaluwarsa 4. Produk memiliki masa simpan paling singkat MSDS 2/3 dari masa simpan
	Sistem ekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Impor: 1. Pendaftaran akun Perusahaan a. Pemohon melakukan pendaftaran akun Perusahaan di *website* Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan Alamat www.pom.go.id atau melalui subsite www.e-bpom.pom.go.id atau portal *Indonesia National Single Window* untuk proses *single submission*, untuk mendapatkan nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		b. Pemohon melakukan *entry* data secara daring (*online*) dan menunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal *Indonesia National Single Window* untuk proses secara *single submission* c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri dari hasil pemindaian: 1) Surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup 2) Asli surat pernyataan penanggungjawab bermaterai cukup 3) Asli NIB 4) Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umumoleh notaris jika pemohon SKI *Border* atau SKI *Post Border* merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor 5) Daftar HS *Code* komoditi yang akan diimpor. d. Pemohon mencamtumkan Alamat Gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas e. Untuk pengajuan SKI obat selain mengunggah Dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli: 1) Perizinan berusaha industry farmasi atau izin berusaha pedagang besar farnasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 2) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi Pedagang besar farmasi f. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secar daring (*onlilne*), apabila diperlukan diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakuan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring(*online*). 2. Pengajuan surat keterangan impor (SKI): a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal *Indonesia National Single Window* dengan mengisi *username* dan kata sandi. Pada bagian menu pilih pengajuan impor kemudian dilanjutkan pengajuan baru dan memilih komiditi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b. Pemohon mengunggah		
			at dan Makanan	han Obat dan Makanan
			Sertifikat nomor izin edar	Sertifikat analisis atau sertifikat produk penggunaan tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk bahan pangan wajib SNI
			Sertifikat analisis atau sertifikat produk penggunaan tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk pangan wajib SNI	Lembar data keamanan n/atau spesifikasi bahan
			Sertifikat nomor izin edar	Sertifikat analis atau sertifikat produk penggunaan tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk bahan pangan wajib SNI
			Faktur (*invoice*, *packing list*)	ktur (*invoice*, *packing list*)
			Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan	Surat pernyataan tujuan nggunaan/tujuan pendistribusian
				Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
				KI bahan kosmetik) Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai
				ngan pedoman yang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

				ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu *International Fragrance Association* (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum	
				(SKI bahan kosmetik) laporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya	

1) Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor *batch*/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluwarsa.
2) Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.
3) Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada izin edar. Dalam hal nama produk tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam izin edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen
4) Pemohon melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di *teller* bank/atm atau internet *banking* sesuai dengan *Billing* Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKI. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak mengunggah permohonan.
5) Nomor aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan *Service Level Agreement* (SLA). Dalam 1 (satu) nomor aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) *item* Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.
6) Petugas Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkuluyang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan

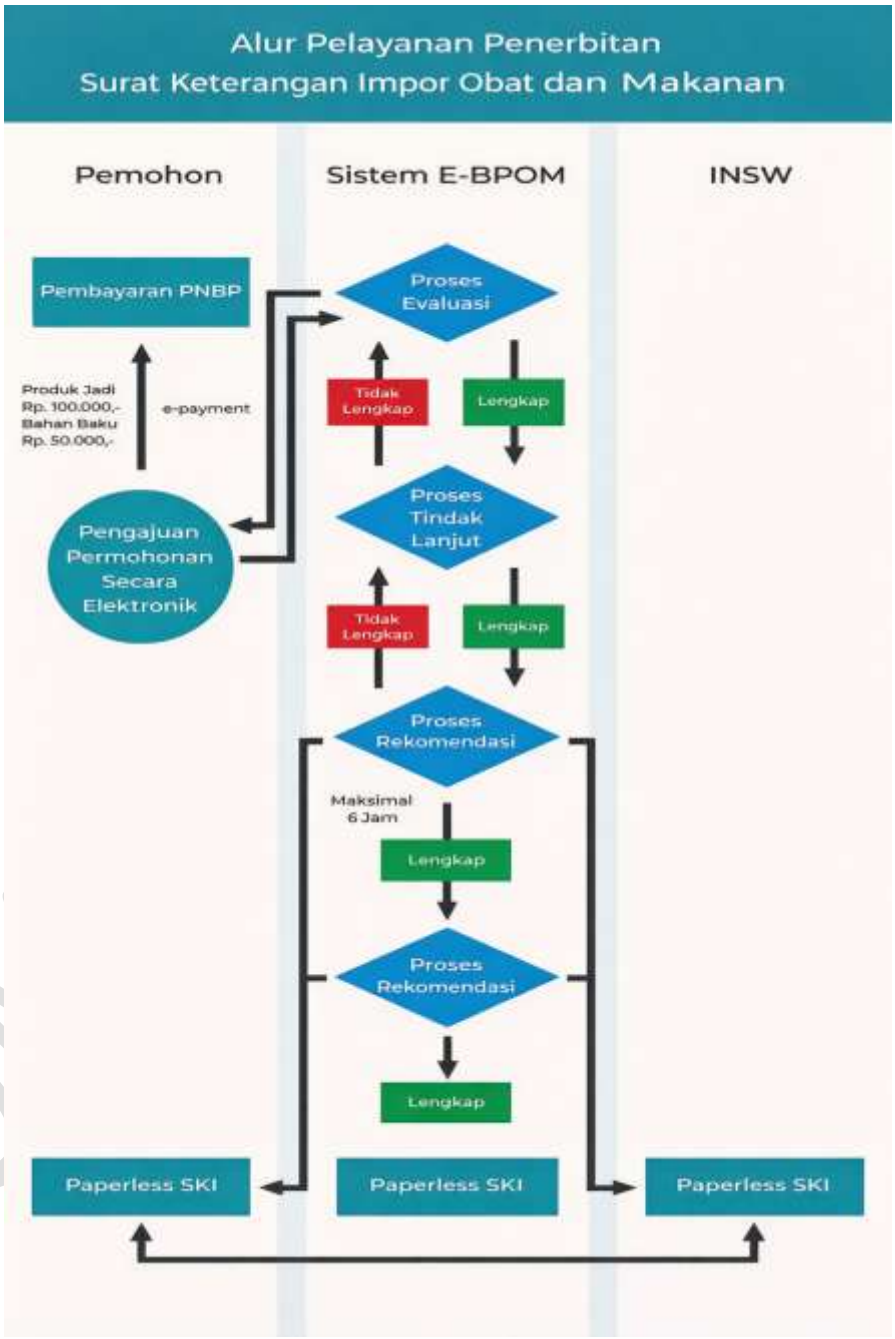
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) Jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. 7) Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh penindak lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Impor. 8) Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (*clock on*) dan dihentikan (*clock off*) terhadap pemenuhan persyaratan 9) Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (*clock off*) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data. 10) Pemohon SKI menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKI menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar 11) Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: a) Permohonan dinyatakan batal dan Biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali b) Pemohon SKI harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak 12) Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah 13) Dalam hal permohonan SKI ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga *National Single Window* 14) SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi lembaga *National Single Window*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		15) Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 Jam atau secara manual Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Impor 
	Jangka Waktu Pelayanan	ksimal 6 Jam
	Biaya	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan Pengawas Obat Dan Makanan Produk Jadi: Rp 100.000 per item produk Bahan baku : Rp 50.000 per item produk

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka : a. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu b. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Batang Hari No.1 Padang Harapan Kota Bengkulu 2. Telp/*Fax* 36-53990/53993/53989 3. *Email* pom_bengkulu@pom.go.id 4. *Website* ww.pom.go.id 5. *Subsite* tps://bengkulu.pom.go.id/ 6. Media Sosial a. Facebook lai POM di Bengkulu b. Instagram pom.bengkulu c. X pombengkulu d. Youtube lai POM di Bengkulu 7. Whatsapp 11 7389 062 8. Ruang Tamu virtual : ID Zoom 94164589 Password KKLIK Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah ll Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 9. HaloBPOM 00533 10. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik) • HP: 0811-7316-570 • Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com • Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU • Kotak pengaduan “Adumas” 11. Kota Saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. Penerbitan Surat Keterangan Impor (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentangPelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 10. Peraturan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;

BPOM di BERKAS

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan; 13. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 14. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 15. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanannomor 10 tahun 2021 tentang Standar KegiatanUsaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 21. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 28);
2	arana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan, *front office (thermogun*, tempat cuci tangan). 2. Ruang pengaduan khusus tatap muka 3. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi tunggu untuk difabel 4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan berupa buku, standar pelayanan berupa buku saku, katalog, banner, brosur 6. Area bermain anak 7. Ruang laktasi 8. Sistem antrian elektronik 9. Kotak saran 10. Komputer dengan *printer* dan *photo copy* 11. Televisi dengan video pelayanan publik 12. Toilet Pria dan Wanita, dan toilet khusus difabel 13. Jalur khusus difabel 14. Kursi roda 15. Tempat parkir motor dan mobil terpisah, serta parkir khusus difabel 16. Air minum, kopi, teh dan permen untuk *customer* 17. *Wifi* 18. *Charging station* 19. Referensi 20. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan 21. Kantin
3	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor dan Impor: 9 Orang
4	ompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana: 1. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 2. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor
5	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/ penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung Petugas

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		6. Dilakukan absensi kehadiran Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	minan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan dilingkungan Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui; a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulusetiap bulan; e. Laporan Tahunan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulusetiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIP) dilaksanakan setiap tahun g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Msayarakat setiap bulan

Ditetapkan di Bengkulu
Pada Tanggal 27 Maret 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BENGKULU,

KODON TARIGAN

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 9.

Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu

Nomor : HK.02.02.2B.03.26.33
Tanggal : 27 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat dan Makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. Bahan Obat dan Makanan adalah Bahan Obat, Bahan Obat Kuasi, Bahan Obat Tradisional, Bahan Kosmetika, Bahan Suplemen Kesehatan, dan Bahan Pangan.
3. *Service Level Agreement* adalah tingkat layanan waktu penerbitan keputusan pemberian atau penolakan Surat Keterangan Ekspor (SKE).
4. Obat adalah obat jadi termasuk Produk Biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi/menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
5. Produk Biologi adalah produk yang mengandung bahan biologi yang berasal dari manusia, hewan atau mikroorganisme yang dibuat dengan cara konvensional meliputi ekstraksi, fraksinasi, reproduksi, kultivasi, atau melalui metode bioteknologi yang meliputi fermentasi, rekayasa genetika, kloning, termasuk tetapi tidak terbatas pada enzim, antibodi monoklonal, hormon, sel punca, terapi gen, vaksin, produk darah, produk rekombinan DNA dan imunosera.
6. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
7. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktifdengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
8. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan atau

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.

9. Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
10. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
11. Izin Edar adalah bentuk persetujuan pendaftaran Obat dan Makanan yang diberikan oleh Kepala Badan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.
12. Batas Kedaluwarsa adalah keterangan batas waktu Obat dan Makanan layak untuk dikonsumsi dalam bentuk tanggal, bulan, dan tahun, atau bulan dan tahun.
13. Nomor Aju adalah nomor yang diberikan oleh sistem pada setiap permohonan SKE 14 Hari Kalender.
14. *e-payment* adalah pembayaran tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Badan Pengawas Obat dan Makanan secara elektronik.

Bentuk ruahan (*bulk*) adalah bahan yang telah selesai diolah dan tinggal memerlukan kergiatan pengemasan untuk menjadi produk

B. Penerbitan Surat Keterangan Eskspor (*Service Delivery*)

<table>
<tr><th>No</th><th>Komponen</th><th>Uraian</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Produk</td><td>Surat Keterangan Ekspor</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Persyaratan</td><td>SKE Pangan;
Jenis SKE:
1. Health Certificate
a. Menyatakan bahwa produk dapat dikonsumsi manusia (fit for human consumption); Menyatakan bahwa produk terdaftar di BPOM (jika memiliki Nomor MD)
2. Free Sale Certicate
a. Menyatakan bahwa produk diperdagangkan di Indonesia; Menyatakan bahwa produk dapat dikonsumsi manusia (fit for human consumption); Menyatakan bahwa produk terdaftar di BPOM (jika memiliki Nomor MD)

<table>
<tr><th rowspan="2">No</th><th rowspan="2">Persyaratan Data dan Dokumen</th><th colspan="2">Produk Terdaftar</th><th rowspan="2">Bahan baku/produk khusus ekspor</th></tr>
<tr><th>Terdaftar MD di BPOM</th><th>Terdaftar SPP-IRT di Dinas Kesehatan</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Surat Permohonan
1. Nama Dagang
2. Nama Jenis
3. Kemasan</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

				4. Jumlah yang diekspor 5. Negara Tujuan 6. Nama dan Alamat Exporter 7. Nomor Pendaftaran (MD/SPP-IRT) 8. Nomor Batch/Kode Produksi	→	→	→
			2	Surat Pernyataan (di atas materai Rp.10.000,-) Jika produk pangan khusus ekspor mengalami perubahan desain kemasan/label dari yang telah disetujui pada waktu pendaftaran, namun mutu dan kualitas produk yang akan diekspor sama dengan mutu dan kualitas produk yang beredar di Indonesia serta pernyataan bahwa produk khusus untuk ekspor	→	→	-
			3	Surat Perjanjian Kerjasaman Antara produsen dan eksportir, apabila produk diekspor bukan oleh produsen yang bersangkutan	→	→	→
			4	Fotokopi nomor pendaftaran dan label yang disetujui pada waktu pendaftaran (MD) atau fotokopi Sertifikat Pendaftaran Produk Industri Rumah Tangga (SPP- IRT)	→	→	-
			5	SERTIFIKAT a. Sertifikat analisa produk dari laboratorium terakreditasi setiap kali ekspor dengan masa berlaku maksimal 12 bulan atau hasil analisa dari laboratorium produsen untuk produk pangan ekspor yang telah mempunyai MD b. Sertifikat *Genetically Modified Organism* (GMO) (untuk hasil olahan kedelai, tomat, jagung, dan kentang) c. Sertifikat analisa untuk residu 3-*Monochloro Propandiol* (3- MCPD) (untuk *Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce*) d. Izin pencantuman logo halal atau sertifikat halal, apabila mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk ekspor e. Sertifikat analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING), apabila pada labelproduk lokal tidak tercantum, sedangkan pada label ekspor mencantumkan ING	→	→	→
			6	SPESIFIKASI *a.* Deskripsi/komposisi/*ingredient* *b.* Karakteristik fisika/kimia/mikrobiologi *c.* Kemasan *d.* Penggunaan/aplikasi *e.*	□	□	□

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		e. Penyimpanan, masa kadaluarsa dan cara penyimpanan			
7	Hasil Pemeriksaan Sarana Produksi oleh Badan POM atau UPT Badan POM (Balai Besar/ Balai / Loka POM)	-	-	☐
8	Bukti Penjualan lokal berupa surat pesanan/*invoice* (Khusus pengajuan *Free Sale Certificate*)	-	-	☐
9	Foto kemasan produk ekspor Pada kemasan/label produk yang akan diekspor harus mencantumkan nama/alamat produsen atau Negara asal produk (Indonesia)	☐	☐	☐
10	Nilai *Export* dalam *Invoice* (US Dollar)	☐	☐	☐

SKE Kosmetik

1. Dokumen administrative meliputi:
   a. Surat permohonan; dan
2. Dokumen teknis meliputi:
   a. Sertifikat CPOB atau sertifikat CPKB
   b. Persetujuan izin edar untuk *Certificate of Free Sale* dan *Certificate of Pharmaceutical Product*
   c. Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik untuk *Certificate of Pharmaceutical Product*
   d. Sertifikat analisa/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk Certificate of Health; dan
   e. Berita acara pemeriksaan/tindak lanjut Corrective Action Preventive Action inspeksi rutin/sertifikasi CPOB/CPKB dari Badan Pengawas Obat dan Makanan atau Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan minimal 2 (dua) tahun terakhir untuk *Certificate of Pharmaceutical Product* dan Surat Keterangan Sertifikat CPKB.

SKE OBA, OK, dan SK

1. Surat permohonan yang mencantumkan nama produk, kemasan, negara tujuan, nomor izin edar, nama dan alamat eksportir
2. Sertifikat:
   a. Sertifikat Analisa yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang telah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		b. Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) atau Cara Pembuatan Obat Yang Baik (CPOB) c. Izin Produksi Industri Obat Tradisional/Izin industri Ekstrak Bahan Alam (IEBA)/izin usaha Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan d. Komposisi yang disetujui oleh Direktorat registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan e. Penandaan yang disetujui oleh Direktorat registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Scan berwarna desain kemasan yang akan diekspor f. Surat persetujuan Izin Edar dan penandaan yang diterbitkan oleh direktorat Registrasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan g. Berita acara Pemeriksaan/Tindak Lanjut Corrective Action Preventive Action Inspeksi Rutin/Sertifikasi CPOB/CPOTB dari badan POM atau Balai Besar/balai POM minimal 2 (dua) tahun terakhir
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ekspor: 1. Pendaftaran akun Perusahaan: a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di *website* Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui *subsite* http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal *Indonesia National Single Window* untuk proses secara *single submission*, untuk mendapatkan nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*) b. Pemohon melakukan *entry* data secara daring *(online)* dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi *e- bpom* atau portal Indonesia *National Single Window* untuk proses secara *single submission* Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: 1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup 2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup 3) Asli NIB 4) Daftar HS Code komoditi yang akan diekspor c. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas d. Untuk pengajuan SKE Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli:

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan
2) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi

e. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (*online*), apabila diperlukan Petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna *(username)* dan kata sandi *(password).* Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Ekspor hanya dilakuan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring *(online)*

2. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE):

a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia *National Single Window* dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru *Certificate of Free Sale (CFS)* atau *Health Certificate (HC*) dan memilih komoditi.

b. Permohonan mengunggah:

Certificate of Free Sale	*Health Certificate*
Surat Permohonan	Surat Permohonan
Surat izin edar	Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi KAN
Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk
Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Bengkulu
Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)
Faktur (*invoice, packing list*)	Faktur (*invoice, packing list*)
Izin Industri Farmasi atau Izin	Izin Industri Farmasi atau

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

			Industri/Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik	Izin Industri/Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik
			Sertifikat CPOB/CPOTB/CPKB	

c. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.
d. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) di *teller* bank/atm atau internet *banking* sesuai dengan *Billing* Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan.
e. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan *Service Level Agreement* (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) *item* Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.
f. Petugas Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) Hari Kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak
g. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor
h. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan *(clock on)* dan dihentikan (*clock off*) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan *(clock off)* sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data

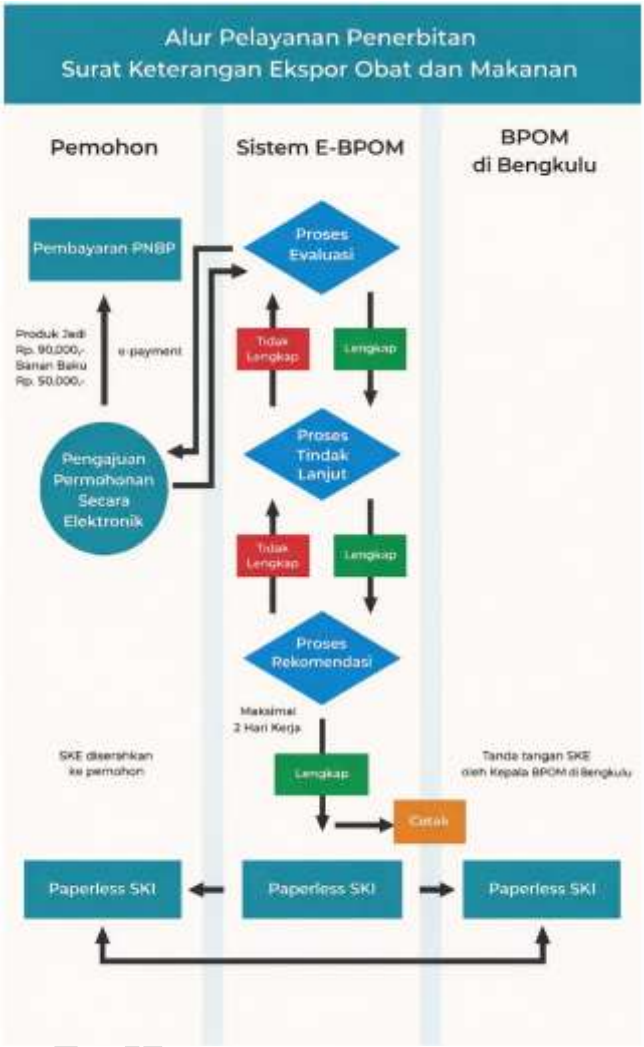
BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		i. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan *(clock on*) setelah Pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar j. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: 1) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali 2) Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak k. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, dicetak oleh Petugas Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu dan masih memerlukan cap dan tanda tangan basah Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu l. Pemohon menerima SKE yang telah ditandatangani oleh Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) Hari Kerja

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		
4	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 Hari Kerja
5	Biaya	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan Pengawas Obat Dan Makanan Rp 50.000 per item produk
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 2. Tatap Muka: a. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu b. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Batang Hari No.1 Padang Harapan Kota Bengkulu c. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		d. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah e. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 3. Telp/*Fax* 0736-53990/53993/53989 4. *Email* bpom_bengkulu@pom.go.id 5. *Website* www.pom.go.id 6. *Subsite* https://bengkulu.pom.go.id/ 7. Media Sosial a. Facebook Balai POM di Bengkulu b. Instagram bpom.bengkulu c. X @bpombengkulu d. Youtube Balai POM di Bengkulu 8. Whatsapp 0811 7389 062 9. Ruang Tamu virtual : ID Zoom 4394164589 Password CEKKLIK ll Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu ll Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah ll Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara 10. HaloBPOM 1500533 11. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik) • HP: 0811-7316-570 • Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com • Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BPOMBENGKULU • Kotak pengaduan “Adumas” 12. Kota Saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BPOM di Bengkulu

		secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 14. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 28);
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan, *front office (thermogun*, tempat cuci tangan). 2. Ruang pengaduan khusus tatap muka 3. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi tunggu untuk difabel 4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan berupa buku, standar pelayanan berupa buku saku, katalog, banner, brosur 6. Area bermain anak 7. Ruang laktasi 8. Sistem antrian elektronik 9. Kotak saran 10. Komputer dengan *printer* dan *photo copy* 11. Televisi dengan video pelayanan publik 12. Toilet Pria dan Wanita, dan toilet khusus difabel 13. Jalur khusus difabel 14. Kursi roda 15. Tempat parkir motor dan mobil terpisah, serta parkir khusus difabel

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		16. Air minum, kopi, teh dan permen untuk *customer* 17. *Wifi* 18. *Charging station* 19. Referensi 20. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan 21. Kantin
3	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor dan Impor: 3 Orang
4	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana: 1. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 2. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Eskpor
5	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/ penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung Petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: b. jenis pelayanan; c. waktu penyelesaian; d. biaya/tarif; e. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan dilingkungan Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui; a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali. c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulusetiap bulan; e. Laporan Tahunan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulusetiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIP) dilaksanakan setiap tahun g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Msayarakat setiap bulan

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Ditetapkan di Bengkulu
Pada Tanggal 27 Maret 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BENGKULU,

KODON TARIGAN

BPOM di Bengkulu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).